

TUNTUTAN GANTI RUGI KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI LAYANAN OLEH PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA ¹

Christian Christmas Sihombing ²
sihombingchristian96@gmail.com

Ronny Adrie Maramis ³
ronnymaramis@unsrat.ac.id

Revy S.M. Korah ⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hak dan kewajiban konsumen listrik menurut peraturan perundang-undangan dan untuk menganalisis tuntutan ganti kerugian konsumen listrik terhadap perusahaan umum listrik negara (PT. PLN Persero). Dengan menggunakan metode penelitian normatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu : 1. Hak dan kewajiban konsumen listrik diatur di dalam UUPK dan UUK, yang ditetapkan dalam Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK, serta dalam Pasal 29 UUK yang menyatakan bahwa konsumen listrik memiliki kewajiban, salah satunya membayar biaya tagihan listrik sesuai pemakaian. 2. Wanprestasi dalam perjanjian timbul dikarenakan isi perjanjian jual beli tenaga listrik tersebut tidak dipenuhi oleh salah satu pihak, baik PT. PLN (Persero) yaitu kreditur maupun pelanggan (debitur) yang telah bersepakat untuk melakukan perjanjian jual beli tenaga listrik yang tertuang dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dan ketentuan-ketentuan pelaksanaannya. Proses penyelesaian wanprestasi atas perjanjian jual beli tenaga listrik, dilakukan dengan cara penyelesaian diluar pengadilan dengan cara musyawarah, bila tidak tercapai kata sepakat untuk damai maka sengketa dapat diselesaikan dengan melalui pengadilan yaitu dengan prosedur class action mengajukan gugatan dapat oleh konsumen sendiri, kelompok yang mempunyai kepentingan yang sama dan Lembaga Swadaya Masyarakat.

Kata Kunci : *ganti rugi konsumen, PLN*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Listrik adalah kebutuhan vital yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk menunjang kegiatan sehari-hari dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Dengan adanya listrik, masyarakat dapat menjalankan aktivitasnya di siang dan malam hari tanpa mengalami kendala. Banyak

sekali produk-produk yang di hasilkan oleh masyarakat yang memanfaatkan dan membutuhkan tenaga listrik. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara baik berarti mendorong faktor pertumbuhan ekonomi dalam rangka mewujudkan kesejahteraan umum.

Undang-Undang Nomor. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan tenaga listrik mempunyai peranan yang penting dalam Pembangunan Nasional pada umumnya dan sebagai salah satu pendorong kegiatan ekonomi pada khususnya dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Untuk itulah penyelenggaraan usaha penyediaan tenaga listrik yang cukup dalam jumlah, mutu dan keandalannya dengan harga terjangkau oleh masyarakat merupakan hal utama yang perlu diperhatikan, seiring dengan upaya pemanfaatan semaksimal mungkin sumber-sumber energi bagi penyediaan tenaga listrik dengan tetap memperhatikan keamanan, keseimbangan, dan kelestarian lingkungan hidup.

PT. PLN (Persero) bukanlah sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan lagi akan tetapi sebagai Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik, sehingga Penetapan Tarif ditetapkan dalam Peraturan yang baru yaitu Peraturan Menteri Energi Sumber Daya dan Mineral (ESDM) Nomor 7 Tahun 2010 tentang Tarif Tenaga Listrik. Mengingat arti penting listrik dalam kehidupan masyarakat, maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT. PLN selaku badan usaha milik negara. Pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia.⁵ Model pengelolaan tenaga listrik semacam ini didasarkan harapan pemerintah agar industri ketenagalistrikan transparan, efisien, dan ramah lingkungan dapat tercipta untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dan juga meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sebagai badan usaha milik negara, pengelolaan listrik seharusnya semaksimal mungkin, sehingga pemanfaatan dan penyediaan listrik dapat dijalankan secara merata dan bermutu.

Pemadaman listrik dapat diakibatkan krisis energi listrik benar-benar terjadi, banyaknya pembangkit listrik milik PT. PLN (Persero) yang tersebar di pelosok tanah air tidak mampu memasok kebutuhan konsumen yang semakin hari semakin meningkat. Jumlah daya yang disalurkan

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 19071101359

³ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Hutabarat Riry Elizabeth. "WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN JUAL BELI TENAGA LISTRIK". Lex Jurnalica Volume 12 Nomor 1, April 2015

sebenarnya cenderung stabil, akan tetapi jumlah pengguna atau konsumen listrik terus meningkat di setiap harinya. Pemadaman dapat diakibatkan oleh gangguan diluar perkiraan manusia, misalnya pohon tumbang dan menjatuhkan tiang atau kabel listrik. Pemadaman listrik juga dapat diakibatkan oleh pemeliharaan jaringan PT. PLN (Persero) terhadap trafo, kabel dan alat penunjang lainnya yang harus mendapat perawatan berkala untuk dapat tetap beroperasi sesuai keadaan normal. Peralatan yang digunakan pastinya mengalami pengurangan nilai guna dari hari ke hari, untuk sebab itulah secara berkala diperlukan pemeliharaan peralatan tersebut. Selaku penyedia layanan listrik PT PLN Persero yang memiliki suatu perjanjian jual beli kepada perusahaan bahwa PT PLN Persero wajib menyalurkan tenaga listrik secara terus menerus bagi pelanggannya yaitu perusahaan. Tetapi perusahaan merasa dirugikan akibat pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu oleh PT PLN.⁶

Ganti kerugian merupakan tanggung jawab paling utama dari pelaku usaha. Ganti kerugian yang digugat atau dituntut oleh konsumen akibat perilaku negatif dari pelaku usaha merupakan tanggung jawab yang konkrit dan dapat dirasakan oleh konsumen.⁷ Hal ini sangat berkaitan dengan perlindungan konsumen, dimana perlindungan konsumen sendiri bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen termasuk dalam hal menimbulkan kerugian konsumen. Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya.

Upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan

konsumen⁸. Perlindungan terhadap konsumen ini semakin diberlakukan sejak lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK. UUPK ini muncul akibat adanya hak-hak konsumen yang dilanggar atau terjadi ketidaksesuaian kejadian pada perjanjian yang dibuat antara produsen dan konsumen sebelumnya. Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK, bahwa:

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

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menyatakan, hak pengguna jasa listrik yaitu:

- a) Mendapat pelayanan baik
- b) Mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik
- c) Memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar
- d) Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik
- e) Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian yang dilakukan oleh Pemegang Izin Usaha⁹

Penyediaan Tenaga Listrik sesuai syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik, sedangkan kewajiban dari pengguna jasa listrik yaitu:

- a) Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik
- b) Menjaga keamanan instalasi ketenagalistrikan
- c) Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya
- d) Membayar uang langganan atau harga tenaga listrik sesuai ketentuan atau perjanjian
- e) Konsumen tenaga listrik bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik
- f) Konsumen tenaga listrik wajib mentaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.

Konsumen dapat diartikan sebagai pengguna barang dan/atau jasa, tetapi dalam Pasal 1 ayat (5) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, konsumen dapat diartikan setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk digunakan sebagai

⁶ Rizky Nur Azizah1. Aspek Hukum Wanprestasi Pemadaman Listrik oleh PT. Perusahaan Listrik Negara Terhadap Perusahaan Atas Perjanjian Kerja Jual Beli Tenaga Listrik dan Perlindungan Hukum Terhadap Perusahaan Selaku Konsumen. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Maret 2023, 9(5), 432-450

⁷ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung, Universitas Lampung, 2007, hlm 94.

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2011, hlm 5.

⁹ Ahmad Miru, 2011, *Prinsip Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 35

pemanfaatan akhir dan tidak untuk diperdagangkan. Di dalam Pasal 1 ayat (10) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, hubungan konsumen listrik atau pengguna jasa listrik dengan pihak PT. PLN adalah jual beli tenaga listrik yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.

Dalam Pasal 46 ayat (1) huruf b UUPK, dijelaskan suatu upaya penyelesaian sengketa konsumen yaitu dengan gugatan melalui pengadilan:

“Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama”.

Gugatan perwakilan kelompok (*class action*) ini, merupakan suatu langkah hukum yang dapat digunakan untuk memperjuangkan dan mempertahankan hak-hak konsumen. Gugatan perwakilan kelompok (*class action*) adalah suatu prosedur pengajuan gugatan, dimana satu orang atau lebih yang mewakili kelompok, mengajukan gugatan untuk dirinya sendiri dan sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang memiliki kesamaan fakta atau kesamaan dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompoknya.¹⁰

Dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara Suatu Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Perjanjian merupakan sumber terpenting suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya yang melahirkan perikatan. Sumber-sumber lain juga dapat mencakup dengan nama undang-undang. Jadi, ada perikatan yang lahir dari “Perjanjian” dan ada perikatan yang lahir dari “Undang-undang”, perjanjian sendiri terbagi dari beberapa bentuk perjanjian seperti, perjanjian jual-beli, perjanjian sewa menyewa dan perjanjian lainnya.

Salah satu perjanjian yang terpenting dalam perusahaan industri adalah perjanjian kerja, dalam menunjang kebutuhan perusahaan dalam menggerakkan dan memajukan perusahaan atau industri adapun unsur penggerak dari perusahaan atau industri adalah bahan dasar dan penunjang pendukung terpenting yaitu daya listrik sebagai sumber utama dalam semua peralatan yang ada yang mana kualitasnya harus terjaga dan baik agar tidak menyebabkan kerugian untuk pengusaha industri. Seiring dengan berjalannya waktu pertumbuhan ekonomi dan tingkat populasi

masyarakat di Indonesia semakin tinggi maka permintaan atas konsumen listrik juga meningkat. Sehingga penggunaan listrik pun meningkat, dengan pemakaian yang semakin meningkat tentunya ada hal-hal yang tidak terduga dalam penyaluran kepada perusahaan salah satunya dengan pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

Salah satu contoh kasus yang terjadi adalah terjadinya pemadaman total (*blackout*) adanya laporan dari masyarakat mengenai pemadaman listrik yang terjadi di banyak tempat di Sulawesi Utara seperti di Wilayah Minahasa, Minahasa Utara, Manado, Minahasa Tenggara, Tomohon bahkan sampai di daerah Gorontalo. Pemadaman Listrik tersebut tidak hanya terjadi satu kali namun beberapa kali, sejak sebelum Hari Raya Natal tanggal 23 dan 24 Desember 2018, berlanjut pada tanggal 26 dan 27 Desember 2018 serta sampai pada awal bulan Januari 2019. Puncaknya tanggal 6 Januari 2019 yang pemadamannya berlangsung selama 10 jam. GM PT. PLN Suluttenggo menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi bagi masyarakat Sulawesi Utara. Untuk menjaga agar kejadian pemadaman tidak berulang maka PT. PLN Suluttenggo menyampaikan saat ini sementara dalam perencanaan pembuatan Jalur Baru jaringan-jaringan listrik seperti ditanam dalam tanah, dan akan memperbaharui peralatan-peralatan listrik yang sudah lama, akan di ganti baru sehingga kedepannya akan meminimalisir penyebab-penyebab terjadinya gangguan jaringan listrik yang ada. Pihak PT. PLN Wilayah Suluttenggo wajib memberikan Kompensasi kepada semua pengguna layanan PT. PLN Suluttenggo yang mengalami dampak dari pemadaman listrik sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.¹¹

Contoh lainnya juga pemadaman listrik secara sepihak yang dilakukan oleh PT. PLN, sebagai akibat dari adanya gangguan SUTET yang berujung pada terjadinya pemadaman listrik total (*blackout*) di sejumlah wilayah Jawa dan Bali. Ketika terjadi pemadaman listrik total ini telah mengakibatkan kerugian bagi konsumen listrik. Berdasarkan hal tersebut permasalahan yang d bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab PT. PLN Rayon Singaraja kepada konsumen akibat pemadaman listrik secara sepihak ditinjau dari Hukum Perjanjian Jual-Beli dan penyelesaian pengaduan konsumen listrik ketika mengalami ketidak puasaan terhadap pelayanan dari PLN Rayon Singaraja.

¹⁰ Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan yang Menyesatkan*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2010, hlm 247.

¹¹ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemadaman-listrik-jangka-panjang-di-sulut-dan-gorontalo-ombudsman-ri-perwakilan-sulut-panggil-gm-pt-pln-suluttenggo>

B. Rumusan Masalah.

1. Bagaimana hak dan kewajiban konsumen listrik menurut peraturan perjanjian jual beli listrik?
2. Bagaimana tuntutan ganti kerugian konsumen listrik terhadap wanprestasi perusahaan umum listrik negara (PT. PLN Persero) ?

C. Metode Penelitian

Jenis metode pendekatan yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif.

PEMBAHASAN

A. Hak dan Kewajiban Konsumen Listrik Menurut Peraturan Perjanjian Jual Beli Listrik

Kebutuhan hidup merupakan suatu hak yang mendasar bagi setiap manusia dan bersifat bebas, yang memiliki pengertian bahwa tidak terbatas dan tidak dapat dibatasi. Kebebasan bagi setiap manusia untuk memenuhi kehidupannya merupakan suatu hal mutlak yang harus dipenuhi oleh masing-masing individu.¹² Kebutuhan hidup penduduk dapat dibagi menjadi 3 (tiga) tingkatan berdasarkan atas kebutuhan apa yang harus dipenuhi terlebih dahulu, yaitu kebutuhan primer, kebutuhan sekunder dan kebutuhan tersier.¹³ Listrik menjadi salah satu kebutuhan hidup yang tidak dapat dihindari oleh manusia, setiap manusia pasti membutuhkan listrik untuk beraktivitas, sehingga listrik dapat dikatakan menjadi kebutuhan primer. Berdasarkan UUK, PT. PLN merupakan pemasok listrik, dimana pasokan listrik di Indonesia dikuasai oleh negara. Hubungan yang ada diantara konsumen listrik dan PT. PLN sebagai pelaku usaha adalah suatu hubungan jual beli. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK menjelaskan "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan" dan berdasarkan Pasal 1 angka 7 UUK dijelaskan "Konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha

penyediaan tenaga listrik". Pengertian pelaku usaha dijelaskan pada Pasal 1 angka 3 UUPK bahwa "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". Berdasarkan Pasal 1 angka 8 UUK dijelaskan lebih lanjut bahwa "Usaha penjualan tenaga listrik adalah kegiatan usaha penjualan tenaga listrik kepada konsumen".

Dalam suatu perjanjian jual beli tentu ada hak yang harus dipenuhi serta kewajiban yang wajib dilaksanakan oleh para pihak, baik itu pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha, sehingga kedudukan masing-masing pihak dalam perjanjian jual beli adalah seimbang. Pada konteks ini kewajiban PT. PLN adalah memasok tenaga listrik kepada konsumen listrik, sementara haknya adalah mendapat pembayaran atas penyediaan tenaga listrik tersebut, sedangkan kewajiban konsumen listrik adalah membayar biaya atas penyediaan tenaga listrik dengan harga yang telah disepakati. Hak konsumen listrik tersebut telah ditentukan dalam Pasal 29 ayat (1) UUK, namun pada nyatanya kedudukan antara PT. PLN dengan konsumen listrik sangat tidak seimbang. PT. PLN terlihat memiliki kedudukan lebih dominan dibandingkan dengan kedudukan konsumen listrik, sehingga PT. PLN mempunyai hak monopoli atas penyediaan tenaga listrik yang menyebabkan seringkali PT. PLN tidak melakukan kewajibannya dengan baik sebagaimana diatur dalam UUK. Hak untuk memperoleh pelayanan atas penyediaan tenaga listrik yang baik secara berkelanjutan dengan kualitas dan kredibilitas yang baik, serta dengan biaya yang sesuai dengan pemakaian merupakan hak sepenuhnya yang dimiliki oleh konsumen listrik. Hak tersebut diakui oleh UUK maupun UUPK, sehingga jika terjadi pemadaman akibat dari kelalaian PT. PLN, konsumen listrik memiliki hak untuk mendapat ganti rugi, dan PT. PLN bertanggung jawab penuh pada konsumen dalam memberikan pertanggungjawaban berupa ganti rugi terhadap kerugian yang telah dialami.

Berdasarkan pasal-pasal tersebut jelas terdapat perjanjian jual beli diantara konsumen listrik dan PT. PLN dengan obyek perjanjian, yaitu berupa penyediaan tenaga listrik. Berdasarkan Pasal 1457 KUHPer diatur perihal perjanjian jual beli yang menentukan bahwa "Jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk

¹² Lestari, Ni Made Dewi Intan, dan Dewa Nyoman Rai Asmra Putra. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online Diinstagram." *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum* 7, no. 10 (2019): 1-14.

¹³ Madia, Putu Bela Mania, dan Ida Bagus Putra Atmadja. "Perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan kosmetik tanpa pencantuman tanggal kadaluarsa." *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum* 7, no. 12 (2019): 1-15

menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan". Untuk menciptakan kedudukan antara PT. PLN dan konsumen listrik yang seimbang, maka tiap pihak memiliki hak yang harus dipenuhi dan kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan isi dalam perjanjian jual beli. Dalam prakteknya banyak konsumen listrik yang berada di posisi lemah daripada PT. PLN. Hal tersebut dikarenakan pengetahuan konsumen listrik mengenai hak-haknya sebagai konsumen masih minim dan umumnya konsumen listrik segan memperkarai kerugian yang dialami, dikarenakan banyaknya waktu, tenaga dan biaya yang harus dihabiskan.¹⁴ Sebagai konsumen tentunya wajib untuk mengetahui hak-hak yang harus diketahui dan disadari dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.¹⁵ Pengetahuan mengenai hak-hak yang dimiliki konsumen dalam melakukan perjanjian jual beli adalah suatu hal yang penting.

Dalam UUPK dan UUK menentukan hak dan kewajiban konsumen. Hal tersebut diatur di dalam UUPK yaitu dalam Pasal 4 yang menyatakan bahwa: "Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai

dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya."

Dan pada Pasal 5 UUPK diatur mengenai kewajiban konsumen yaitu: "Kewajiban konsumen adalah:

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

Selain UUPK, dalam UUK juga diatur mengenai hak dan kewajiban konsumen listrik yang tepatnya diatur pada Pasal 29 yang menyatakan :

(1) Konsumen berhak untuk:

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

(2) Konsumen wajib:

- a. melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- b. menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen;
- c. memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
- d. membayar tagihan pemakaian tenaga listrik; dan
- e. menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.

(3) Konsumen bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.

(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Menteri."

¹⁴ Dewi, I. Gusti Agung Putri Maha, I. Wayan Wirawan, dan Dewa Gde Rudy. "Pelaksanaan Ganti Rugi Terhadap Konsumen Atas Kerugian Akibat Menggunakan Produk Dari Natasha Skin Care." *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum* 4, no. 2 (2016).

¹⁵ Mukti, Putu Sindhu Harta Bratha, dan Anak Agung Sri Indrawati. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Isi Ulang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum* 6, no. 6 (2018): 1-14.

1. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Hak pelaku usaha dalam Pasal 32 Undang-undang Ketenagalistrikan adalah:¹⁶

1. Untuk kepentingan umum, pemegang ijin usaha penyediaan tenaga listrik dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 ayat (2) huruf a, huruf b, dan huruf c diberi kewenangan untuk:
 - a. Melintas sungai atau danau baik diatas atau dibawah permukaan;
 - b. Melintas laut baik diatas maupun dibawah permukaan dan
 - c. Melintas jalan umum dan jalan kereta api
2. Sepanjang tidak bertentangan dan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk kepentingan umum pemegang ijin usaha penyediaan tenaga listrik juga diberi kewenangan untuk :
 - a. Masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu.
 - b. Menggunakan tanah, melintas diatas atau dibawah tanah.
 - c. Melintas diatas atau dibawah bangunan yang dibangun diatas atau dibawah tanah dan
 - d. Memotong dan / atau menebang tanaman yang menghalanginya.
3. Dalam melaksanakan kegiatan sebagaimana yang dimaksud ayat (2) pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari pihak yang berhak atas tanah, bangunan dan / atau tanaman.

Pengaturan mengenai kewajiban dari pelaku usaha tertuang dalam Pasal 33 Undang-Undang Ketenagalistrikan, yaitu :

Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib:

- a. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku.
- b. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.
- c. Memperhatikan keselamatan ketenagalistrikan.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sangat sering terjadi hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai “harga” dan “barang dan atau jasa” tanpa diikuti atau ditindaklanjuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan.¹⁷ Agar suatu perjanjian tersebut sah maka perjanjian tersebut harus memenuhi empat unsur yang telah ditetapkan dalam pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:

2. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
3. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
4. Suatu hal tertentu;
5. Suatu sebab yang halal.

Selanjutnya dalam pasal 1338 KUH Perdata ditegaskan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Artinya selama ada kesepakatan antara para pihak mengenai harga atas barang dan/ atau jasa antara konsumen dan pelaku usaha maka perjanjian tersebut mengikat kecuali terdapat kekhilafan atau penipuan atas diri konsumen.

3. Pengertian Perjanjian Baku (*Standar Contract*)

Istilah perjanjian baku adalah terjemahan dari bahasa Inggris *standard contract* atau bahasa Belanda *standard voorwaarden*. Sebagaimana dikatakan oleh Sutan Remy Sjahdeini penggunaan istilah perjanjian baku belum terdapat keseragaman. Beberapa ahli seperti Mariam Darus Badruzzaman, Abdulkadir Muhammad dan Sutan Remy Sjahdeini menggunakan istilah *perjanjian baku*¹⁸ Selain itu Muslich dan Sudikno Mertokusumo menggunakan istilah yang berbeda, yaitu perjanjian standar¹⁹ dan kontrak standar. Sutan Remy menyebutkan, memang ada beberapa istilah yang sama dengan perjanjian baku tersebut, yaitu *pejanjian standar* dan *perjanjian adhesi*, namun ia lebih menggunakan istilah *perjanjian baku*. Dalam pustaka hukum ada beberapa istilah Inggris yang dipakai untuk perjanjian baku ini, yaitu *standardized agreement*, *standardized contract*, *pad contract*, *standard contract*, dan *contract of adhesion*.

Standar kontrak atau perjanjian baku adalah penggunaan klausula eksonerasi dalam transaksi

¹⁶ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

¹⁷ Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani, *Op.Cit*, h. 25

¹⁸ Mariam Darus Badruzzaman, "Perjanjian Baku (Standard), Perkembangannya di Indonesia", dalam *Beberapa Guru Besar Berbicara tentang Hukum dan Pendidikan Hukum (Kumpulan Pidato-pidato Pengukuhan)* (Bandung: Alumni, 1981), hlm. 95

¹⁹ Muslich, *Etika Bisnis, Pendekatan Substantif dan Fungsional*, cet.1 (Yogyakarta: Penerbit Ekonisia, 1998), hlm. 91.

konsumen. Standar kontrak pada dasarnya lahir dari kebutuhan masyarakat yang bertujuan untuk memberikan kemudahan atau kepraktisan bagi para pihak dalam melakukan transaksi. Ada beberapa klausula eksonerasi yang terdapat dalam kontrak yang sangat potensial untuk merugikan konsumen sehingga perlu diwaspadai, yaitu klausula yang menurut Munir Fuadi²⁰, klausula yang menyatakan tidak ada pemberian garansi purna jual atas barang yang di jual, klausula yang menyatakan membatasi tanggung jawab jika terjadi wanprestasi terhadap garansi purna jual atas barang yang dijual, klausula yang memaksakan proses beracara yang tidak layak, klausula yang menghilangkan tangkisan hukum terhadap hak penerima pengalihan hak (*assignee*), klausula penjaminan silang (*cross collateral*). Mengapa timbul praktik standar kontrak, kiranya tidak ada alasan hukum (*argumen yuridis*) yang kuat untuk mendukungnya.

Dalam pasal 4 Undang-Undang No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak konsumen, antara lain:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Selain mengatur tentang hak-hak konsumen Undang-undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang kewajiban konsumen yang harus diperhatikan pula oleh konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-undang No 8 Tahun 1999, antara lain:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

B. Tuntutan Ganti Rugi Konsumen Terhadap Wanprestasi Perusahaan Listrik Negara (PLN)

Di dalam UUPK juga telah diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana tercantum di dalam Pasal 19 yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang menghasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi: Menurut pasal ini pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dengan demikian, secara normatif telah ada ketentuan yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha, sebagai upaya melindungi pihak konsumen.

Setiap konsumen listrik yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh PT PLN dapat menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan atau di luar pengadilan sesuai dengan

²⁰ Munir Fuadi, Hukum Kontrak (Dari Sudut Hukum Bisnis), (Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 1999).

ketentuan yang diatur dalam UUPK. Namun demikian, penyelesaian sengketa harus selalu diusahakan secara damai terlebih dahulu antara konsumen listrik sebagai pengguna tenaga listrik dengan PT PLN sebagai pelaku usaha. Penyelesaian sengketa secara damai dapat dilakukan dengan pengajuan komplain atau keluhan oleh konsumen kepada PT PLN, apabila PT PLN menerima atau merespon komplain tersebut dengan baik dan bersedia memberikan kompensasi berupa ganti rugi yang layak, maka sengketa telah terselesaikan dengan baik melalui cara damai sehingga konsumen tidak perlu mengajukan gugatan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) atau pengadilan negeri. Namun apabila ternyata PT PLN tidak menunjukkan itikad baik dengan tidak menanggapi komplain dari konsumen listrik tersebut dan juga menolak untuk memberikan ganti rugi yang layak, maka konsumen listrik tersebut dapat mengajukan gugatan melalui BPSK atau pengadilan negeri.

Dasar gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen listrik adalah bahwa PT PLN telah melakukan pelanggaran hak-hak konsumen sebagaimana telah diatur dalam UUPK dan Undang-undang Ketenagalistrikan atau dapat juga mengajukan gugatan dengan dasar bahwa PT PLN melakukan ingkar janji (wanprestasi) akan kewajiban untuk melakukan pengantian elektronik dan bohlam milik warga yang mengalami kerusakan Kewajiban PT PLN untuk melakukan pengantian elektronik dan bohlam.

Terhadap wanprestasi yang dilakukan tersebut, maka PT PLN wajib membayar ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen listrik. Namun demikian, harus terdapat hubungan sebab akibat atau hubungan kausal antara wanprestasi dan kerugian yang diderita oleh konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1247 dan Pasal 1248 KUH Pdt. Wanprestasi yang dilakukan PT PLN dapat menimbulkan akibat langsung berupa kerugian bagi debitur (pihak yang berhak atas prestasi) dapat ditentukan dengan melihat hubungan kausal dengan menentukan adanya hubungan kausal atau sebab akibat, yaitu apabila sebab tersebut selaras menimbulkan akibat, dimana antara sebab dan akibat telah ada hubungan yang erat.

PT. PLN (Persero) selaku produsen juga mempunyai pertanggungjawaban memenuhi hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 29 e Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, dinyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik dan mendapat ganti rugi

apabila terjadi pemadaman.³⁾ Karena Konsumen juga memiliki hak-hak harus diperoleh dari pelaku usaha, yang terdapat didalam Pasal 4 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.²¹

Dalam kehidupan modern tenaga listrik merupakan unsur mutlak yang harus dimiliki untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat oleh karena itu energi listrik merupakan tolak ukur kemajuan masyarakat. Listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting dan sebagai sumber daya ekonomis yang paling utama yang dibutuhkan dalam suatu kegiatan usaha, baik pada sektor rumah tangga, penerangan, komunikasi, industri maupun tempat lainnya. Saat ini listrik menjadi hal penting dan keberadaannya menjadi pendukung untuk mewujudkan suatu pembangunan. Banyak aktifitas kesejahteraan mempergunakan energi listrik. Peningkatan kemakmuran masyarakat serta upaya mendorong peningkatan taraf hidup tidak terlepas dari penyediaan tenaga listrik. Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun nasional. Hal lain yang tak kalah penting sehubungan dengan fungsi listrik adalah adanya kemajuan teknologi komunikasi maupun informatika yang turut memperluas ruang gerak arus transportasi barang maupun jasa.²²

Mengingat arti penting listrik dalam kehidupan masyarakat, maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT. PLN selaku Badan Usaha Milik Negara. Pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia. Model pengelolaan tenaga listrik semacam ini didasarkan harapan pemerintah agar industri ketenagalistrikan transparan, efisien, dan ramah lingkungan dapat tercipta untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dan juga meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sebagai

²¹ Sonya dan A. M. Tri Anggraini, Analisis Tanggungjawab Pelaku Usaha Terkait Pemadaman Listrik Di Daerah Dki Jakarta Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jurnal Hukum Adigama. Volume 2 Nomor 2, Desember 2019 EISSN: 2655-7347.hlm. 2.

²² Sarah Ardiyati dan Kami Hartono, Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT. Pln Menurut Undangundang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus di Kota Semarang). Prosiding KONFERENSI ILMIAH MAHASISWA UNISSULA (KIMU) 2 Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 18 Oktober 2019.ISSN. 2720-913X. hlm. 487-488

Badan Usaha Milik Negara, pengelolaan listrik seharusnya semaksimal mungkin, sehingga pemanfaatan dan penyediaan listrik dapat dijalankan secara merata dan bermutu.

Asas dan tujuan yang dianut Undang-undang tentang ketenagalistrikan, bahwa pembangunan ketenagalistrikan (PT. PLN) bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan, telah mencerminkan adanya kewajiban memberikan perlindungan terhadap konsumen listrik. Pelanggaran terhadap ini tentu ada konsekuensi hukumnya, kecuali terbukti adanya keadaan mendesak diluar kemampuan manusia (*force majeure*) seperti bencana alam atau gempa bumi yang tidak dapat dihindarkan. Konsekuensi hukumnya tidak hanya sekedar permintaan maaf, melainkan kalau perlu pemberian ganti rugi kepada para pelanggan/konsumen akibat padamnya listrik. Konsekuensi ini wajar, mengingat bila konsumen di duga merugikan PT. PLN, padahal belum tentu terbukti kebenarannya menurut hukum, konsumen terpaksa membayar dugaan kerugian tersebut karena kepentingan agar listrik konsumen tidak diputus. Terhentinya penyediaan tenaga listrik dalam batas-batas tertentu ternyata dilindungi oleh Undang-undang melalui standar mutu dan keandalan. Artinya harus ada penetapan standar jumlah dan lama terhentinya penyediaan tenaga listrik karena gangguan. Bila PT. PLN melanggar standar ini terbuka peluang kecil untuk mengajukan gugatan ganti rugi.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Hak dan kewajiban konsumen listrik diatur di dalam UUPK dan UUK, yang ditetapkan dalam Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK, serta dalam Pasal 29 UUK yang menyatakan bahwa konsumen listrik memiliki kewajiban, salah satunya membayar biaya tagihan listrik sesuai pemakaian. Oleh karena itu, konsumen listrik berhak untuk mendapatkan barang, dalam hal ini yaitu mendapatkan tenaga listrik secara berkelanjutan dengan kualitas yang baik. Setiap konsumen listrik yang dilanggar haknya dapat menuntut pertanggungjawaban dari PT. PLN untuk memenuhi haknya dengan cara mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri setempat ataupun BPSK.
2. Wanprestasi dalam perjanjian timbul dikarenakan isi perjanjian jual beli tenaga listrik tersebut tidak dipenuhi oleh salah satu

pihak, baik PT. PLN (Persero) yaitu kreditur maupun pelanggan (debitur) yang telah bersepakat untuk melakukan perjanjian jual beli tenaga listrik yang tertuang dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dan ketentuan-ketentuan pelaksanaannya. Proses penyelesaian wanprestasi atas perjanjian jual beli tenaga listrik, dilakukan dengan cara penyelesaian diluar pengadilan dengan cara penyelesaian diluar pengadilan dengan cara musyawarah, bila tidak tercapai kata sepakat untuk damai maka sengketa dapat diselesaikan dengan melalui pengadilan yaitu dengan prosedur class action mengajukan gugatan dapat oleh konsumen sendiri, kelompok yang mempunyai kepentingan yang sama dan Lembaga Swadaya Masyarakat.

B. Saran

1. Perlindungan hak konsumen memperoleh ganti rugi apabila terjadi kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap kerugian yang dapat ditimbulkan apabila terjadi kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.
2. Pemerintah dapat lebih tegas dalam memberikan sanksi bagi pelaku usaha, dalam hal ini PT. PLN, apabila tidak memenuhi apa yang sudah menjadi hak konsumen listrik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Barkatullah, Abdul Halim, Hak-Hak Konsumen, (Bandung: Nusa Media, 2010).
- C. S. T. Kansil, 1995. *Modul Hukum Perdata (Termasuk Asas-Asas Hukum Perdata)*, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Harianto, Dedi. 2010. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan yang Menyesatkan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mariam Darus Badruzaman. KUHPerdata Buku III Hukum Perdata dengan Penjelasan Alumni, Bandung, 1983
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Raja Grafindo Persada

- _____, 2011, *Prinsip Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Muslich, 1998. *Etika Bisnis,. Pendekatan Substantif dan Fungsional*, cet.1 (Yogyakarta: Penerbit Ekonisia)
- Munir Fuadi, 1999. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Hukum Bisnis)*, (Bandung: PT Citra Aditya Bhakti).
- Nasution, Az. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar.*, Jakarta Daya Widya
- Phillipus. M. Hadjon, *Perlindungan hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina ilmu, 2006)
- Sasongko, Wahyu. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi 2006*, Jakarta : Grasindo
- Happy Susanto. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.

B. Peraturan Perundang-undangan :

- Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang No.30 tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan
- Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero).

C. Jurnal/Website

- Dewi, I. Gusti Agung Putri Maha, I. Wayan Wiryawan, dan Dewa Gde Rudy. "Pelaksanaan Ganti Rugi Terhadap Konsumen Atas Kerugian Akibat Menggunakan Produk Dari Natasha Skin Care." *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum* 4, no. 2 (2016).
- Lestari, Ni Made Dewi Intan, dan Dewa Nyoman Rai Asmara Putra. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online Diinstagram." *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum* 7, no. 10 (2019): 1-14.
- Madia, Putu Bela Mania, dan Ida Bagus Putra Atmadja. "Perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan kosmetik

tanpa pencantuman tanggal kadaluarsa." *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum* 7, no. 12 (2019): 1-15.

- Mukti, Putu Sindhu Harta Bratha, dan Anak Agung Sri Indrawati. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Isi Ulang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum* 6, no. 6 (2018): 1-14
- Riri Safitri, 2017, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Padamnya Listrik Akibat Keadaan Memaksa (*Force Majeure*) Di Wilayah Area Bali Selatan", *Jurnal Hukum Kertha Semaya* Fakultas Hukum Universitas Udayana, Bali.
- Rizky Nur Azizah1, 2023. *Aspek Hukum Wanprestasi Pemadaman Listrik oleh PT. Perusahaan Listrik Negara Terhadap Perusahaan Atas Perjanjian Kerja Jual Beli Tenaga Listrik dan Perlindungan Hukum Terhadap Perusahaan Selaku Konsumen*. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(5), 432-450.
- Sonya dan A. M. Tri Anggraini, Analisis Tanggungjawab Pelaku Usaha Terkait Pemadaman Listrik Di Daerah Dki Jakarta Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Adigama*. Volume 2 Nomor 2, Desember 2019 E-ISSN: 2655-7347.
- Hutabarat Riry Elizabeth, 2015. "WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN JUAL BELI TENAGA LISTRIK". *Lex Jurnalica* Volume 12 Nomor 1.
- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemadaman-listrik-jangka-panjang-di-sulut-dan-gorontalo-ombudsman-ri-perwakilan-sulut--panggil-gm-pt-pln-suluttenggo>