

**SISTEM PERTANGGUNGJAWABAN PT. PLN  
TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA  
LISTRIK NEGARA<sup>1</sup>  
OLEH : Isina Kogoya<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab Perusahaan Listrik Negara atas kompensasi yang berhak diterima konsumen akibat pemadaman listrik dan bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen jika terjadi pemadaman listrik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian yuridis normatif dan dapat disimpulkan: 1. Tanggung jawab PT. PLN (Persero) atas hak konsumen listrik adalah pemberian kompensasi/ganti rugi sesuai dengan standar yang sebanding dengan kerugian yang dialami pelanggan karena terjadi pemadaman listrik sebagaimana yang sudah diatur dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. 2. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen dengan memasukan pengaduan kelayakan keluhan pelanggan listrik untuk kemudian diselesaikan oleh PT.PLN (Persero). Apabila pelanggan listrik masih merasa tidak puas dengan penyelesaian yang diberikan oleh pihak PLN, maka pelanggan dapat melakukan upaya hukum penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan.

Kata kunci: Konsumen, Jasa, listrik Negara.

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Penulisan**

Peraturan perundang-undangan yang ada, sekurang-kurangnya ada tiga peraturan yang dapat dijadikan acuan. Undang-Undang (UU) Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, dan Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 02P/451/M.PE/1991 tentang Hubungan

Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum dengan Masyarakat. Sehubungan dengan mutu keandalan tenaga listrik PLN, misalnya, harus ada batas-batas keandalan dan kriteria yang lebih jelas, yaitu antara PLN dan konsumen harus ada saling pengertian. PLN harus dapat memahami tuntutan konsumen akan kejelasan kriteria mutu pelayanan yang jelas. Disisi lain, konsumen juga harus memahami, tingkat kemampuan PLN dalam menyediakan tenaga listrik, memang belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan seluruh lapisan masyarakat. PT. PLN Persero berbentuk Perusahaan Perseroan memiliki tujuan tersendiri disamping tujuannya sebagai pelaksana usaha penyedia tenaga listrik yang telah jelas disebutkan dalam Pasal 1 angka 2 Undang Undang BUMN, sehingga PT. PLN Persero harus mampu menempatkan diri secara seimbang di antara dua kepentingan yang dominan dan bertolak belakang, yang dapat menyebabkan salah satu dari tujuan tersebut tidak dapat terpenuhi sebagaimana harusnya, yaitu : Sebagai Perusahaan Perseroan, PT. PLN Persero dituntut untuk mengejar keuntungan dalam hal pendiriannya. Hal ini terkait ketentuan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 tahun 2003 tentang BUMN yang dalam pengertianserta maksud dan tujuan yang utama pendirian Perusahaan Perseroan adalah mengejar keuntungan (*making of profit*). Hal ini diperkuat bahwa PT. PLN dengan bentuk Persero harus tunduk dan mematuhi ketentuan-ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Perseroan Terbatas, yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 106). Sehingga PT. PLN Persero dianggap sama dengan perusahaan Perseroan Terbatas pada umumnya (swasta) yang memang didirikan dengan tujuan utama untuk mengejar keuntungan.

Pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Wulanmas A. P. G. Frederik, SH, MH, Dr. Ralfie Pinasang, SH, MH, Soeharno, SH, MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi. NIM. 1100711186

pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu.

Seiring perkembangan zaman kebutuhan akan listrik bagi masyarakat yang dahulunya hanya sebatas penerangan pada malam, kini listrik menjadi pilar utama penopang seluruh sector kehidupan masyarakat. Kondisi ini tidak diimbangi oleh ketersediaan listrik yang memadai oleh pemasok listrik di tanah air dalam hal ini menjadi tanggung jawab PT PLN PERSERO. Seringnya pemadaman listrik bergilir secara sepihak menjadi indikasi hal tersebut. Adanya pemadaman listrik secara sepihak tanpa adanya ganti rugi dan atau kompensasi mengakibatkan masyarakat sebagai konsumen listrik mengalami kerugian. Berdasarkan uraian singkat diatas penulis tertarik untuk mengkaji "Sistem Pertanggungjawaban PT. PLN (Persero Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Listrik Negara".

## B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab Perusahaan Listrik Negara atas kompensasi yang berhak diterima konsumen akibat pemadaman listrik?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen jika terjadi pemadaman listrik?

## C. Metode Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yakni data yang diperoleh akan dianalisa dengan cara memaparkan secara umum hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas serta menguraikannya guna memberikan gambaran yang jelas.

## PEMBAHASAN

### A. Tanggung Jawab PT PLN (persero) Atas Kompensasi Sebagai Hak Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik

Listrik sebagai infrastruktur juga diikat oleh UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan penyedia pelayanan publik harus membuat standar pelayanan yang dan memaklumkan standar pelayanan itu

dengan jelas dan terukur. Bahkan, Undang-Undang ini juga mengamanatkan penyedia pelayanan publik harus membuat mekanisme pengaduan bagi konsumen. Lantas, jika berbicara hak, UUPK menggariskan konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan suatu barang dan atau jasa. Secara tegas dalam Pasal 39 UU Ketenagalistrikan menyebutkan pemegang izin usaha ketenagalistrikan wajib menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan secara terus-menerus, memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan memperhatikan hak-hak konsumen. Berbicara mengenai tanggung jawab pelaku usaha tidak lepas dari tanggung jawab produk (*product liability*). Menurut Sidharta, mengartikan "tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut".<sup>1</sup> Tanggung jawab itu dapat bersifat kontraktual atau berdasarkan undang-undang, namun dalam tanggung jawab produk penekanannya ada pada yang terakhir (*tortious liability*). Tanggung jawab produk oleh banyak ahli dimasukkan dalam sistematika hukum yang berbeda. Ada yang mengatakan tanggung jawab produk sebagai bagian hukum perikatan, hukum perbuatan melawan hukum (*ongevallenrecht, casualty law*) dan ada yang menyebutkan sebagai bagian dari hukum konsumen. Pandangan yang lebih maju menyatakan tanggung jawab produk sebagai bagian hukum tersendiri (*product liability law*).<sup>2</sup>

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan tanggung jawab pelaku usaha adalah sebagai berikut :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang

<sup>1</sup>Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Penerbit PT. Grasindo, Jakarta, 2006. , hlm 80

<sup>2</sup> Inosentius Samsul,. *Perlindungan konsumen (Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak)*, Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pascasarjana, Jakarta, 2004, hlm 153

atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam 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 kesalahan konsumen.

Selain pemberian ganti rugi, pelaku usaha bisa jadi harus bertanggung jawab secara hukum melalui proses pengadilan. Namun sering terjadi pelaku usaha dengan mudah berkelit dan lepas dari jerat hukum. Mereka dengan mudah membuktikan bahwadirinya tidak bersalah atau kesalahan itu sudah bukan lagi tanggung jawab pelaku usaha tersebut. Tanggung Jawab PT. PLN kepada konsumen bilamana terjadi padamnya listrik dalam memenuhi kebutuhan akan listrik, masyarakat dapat mengajukan permohonan penyambungan aliran listrik kepada PT. PLN sebagai pihak yang berwenang dalam hal pendistribusian aliran listrik. Pengajuan permohonan disampaikan kepada PT. PLN dengan melampirkan beberapa syarat dan pernyataan kesanggupan untuk mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh PT. PLN. Atas pengajuan permohonan untuk menjadi pelanggan listrik pada PT. PLN tersebut, pihak calon pelanggan/calon konsumen diwajibkan untuk menandatangani Surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL). SPJBTL tersebut dibuat secara sepihak, yakni oleh PT. PLN. Dengan diberikannya judul perjanjian antara PT. PLN dengan konsumen sebagai perjanjian jual beli, maka dalam pelaksanaannya-pun identik dengan jual beli pada umumnya. Jual beli menurut Pasal 1457

KUH Perdata adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan. Dari rumusan Pasal 1457 KUH Perdata tersebut dapat ditarik pengertian bahwa jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual, dan penyerahan uang oleh pembeli kepada penjual. Dengan telah dibayarnya Biaya Penyambungan dan Uang Jaminan Pelanggan oleh konsumen, maka pada saat itu juga konsumen dinyatakan sah sebagai pembeli atau pelanggan PT. PLN yang berkewajiban membayar harga satuan listrik sesuai yang dipergunakan dalam setiap bulannya dan berhak menikmati aliran listrik sebagaimana telah diperjanjikan. Di pihak PT. PLN, dengan telah dibayarnya Biaya Penyambungan dan Uang Jaminan Pelanggan oleh konsumen, maka PT. PLN mempunyai kewajiban untuk menyerahkan atau memberikan aliran listrik kepada konsumen tersebut dan berhak mendapatkan bayaran atas penggunaan aliran listrik oleh konsumennya. Hal tersebut adalah sesuai dengan ketentuan Pasal 1457 KUH Perdata yang merumuskan jual beli sebagai "suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan".<sup>3</sup>

#### **B. Langkah-Langkah yang Dapat di Lakukan Konsumen Dalam Hal Terjadinya Pemadaman Listrik**

Pemadaman listrik mengakibatkan pandangan dari para pelanggan terhadap kemampuan personil maupun manajemen PT. PLN dianggap kurang baik bahkan akan ada kemungkinan para pelanggan menuntut ganti rugi apapun alasannya. Berdasarkan Undang Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap penyedia jasa haruslah memahami hak konsumen, hal ini tertuang dalam Pasal 4 sebagai berikut :

<sup>3</sup> Satrio, J., *Hukum Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994, hlm 43

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang dipergunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara utuh.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan yang lain.

Di dalam angka 1 di atas, hak atas kenyamanan tercederai dalam hal memperoleh tenaga listrik yang tiba-tiba padam begitu saja. Pasti padamnya listrik akan mempengaruhi kebutuhan hidup para pelanggan yang saat ini benar-benar banyak menggantungkan hidupnya dengan mengkonsumsi jasa listrik. Misal dengan padamnya listrik, seorang ibu rumah tangga tidak dapat mencuci, menyetrika ataupun memasak. Di dalam angka 2, konsumen tidak dapat memilih menggunakan pelayanan jasa ketenagalistrikan selain dari pelayanan PT. PLN (Persero). Dikarenakan PLN adalah pemegang kuasa usaha ketengalistrikan di Indonesia sebagai tangan dari negara dalam menjalankan sektor ketenagalistrikan. Di dalam angka 3, hak mendapat informasi terhadap kondisi barang jasa, sangat terlihat jelas pencideraan terhadap poin tersebut dengan tidak sampainya informasi rencana pemadaman yang seharusnya didapat pelanggan listrik.

PLN mendengarkan keluhan konsumen yang terpadamkan listriknya melalui keluhan di *Call Center* 123, dan akun twitter @pln\_123, itupun tidak dapat melayani semua keluhan yang

datang dari konsumen. Angka 6, pelanggaran tentang pendidikan konsumen tidak didapatkan dari PLN, konsumen tidak mengetahui apapun yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Konsumen hanya mengetahui telah melakukan pembayaran dan berhak mendapat aliran listrik. Tidak ada sosialisasi dari PLN tentang apapun yang menjadi hak masyarakat sebagai konsumen ketenagalistrikan. Angka 7, perlakuan diskriminatif dari PLN tampak pada surat pemberitahuan yang disampaikan melalui desa dan radio untuk pelanggan golongan kecil dan surat langsung kepada pelanggan untuk pelanggan dengan daya 5500 kwh.

Organisasi yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen yaitu<sup>14</sup> :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan secara jasmani maupun rohani.

2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti secara lisan kepada konsumen, melalui iklan di berbagai media atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).

3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Tidak boleh ada tekanan dari pihak luar sehingga tidak ada kebebasan untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya jadi membeli, harus bebas menentukan produk mana yang akan dibeli. Hak untuk memilih erat kaitannya dengan situasi pasar. jika seseorang atau suatu golongan diberikan hak monopoli, maka kemungki-

<sup>14</sup>Shofie, Yusuf., *Perlindungan Konsumen & Instrumen Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2009, hlm 122

konsumen kehilangan hak untuk membandingkan produk. Dalam hak ini yaitu hak untuk memilih, jelas sekali konsumen tercederai haknya. Konsumen tidak dapat memilih menggunakan jasa ketenagalistrikan karena PLN adalah pemegang kuasa usahaketenagalistrikan di Indonesia yang berwenang mengurus segala yang berhubungan dengan ketenagalistrikan. Meskipun PLN memiliki anak perusahaan yang bekerja pada bidang masing-masing, tetap saja hasilnya disuplai kepada PLN itu sendiri. Segala sesuatunya dikelola oleh PLN sebagai badan usaha milik negara.

4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu, konsumen berhak untuk mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

Menurut Hans W. Micklitz, seorang ahli hukum konsumen dari Jerman, "secara garis besar dapat dibedakan dua tipe konsumen, yaitu onsumen yang terinformasi (*well informed*) dan konsumen yang tidak terinformasi.<sup>15</sup>"

Ciri-ciri tipe konsumen terinformasi, antara lain:

- a. Memiliki tingkat pendidikan tertentu;
- b. Mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar;
- c. Lancar berkomunikasi.

Dengan memiliki ketiga potensi tersebut, konsumen jenis ini mampu bertanggung jawab dan relatif tidak memerlukan perlindungan. Tipe konsumen seperti ini banyak ditemukan di daerah perkotaan. Konsumen akan lebih kritis menanggapi informasi yang didapat, sehingga apabila ada kesalahan terhadap hak mereka pasti akan ada keluhan, saran dan kritik yang dikeluarkan.

Ciri-ciri konsumen tidak terinformasi, antara lain :

- a. Kurang berpendidikan;

- b. Termasuk kategori kelas menengah ke bawah; dan
- c. Tidak lancar berkomunikasi.

Konsumen tersebut perlu dilindungi, dan khususnya menjadi tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan. Tipe konsumen seperti ini, akan lebih menerima segala hal yang terjadi kepada mereka. Hal tersebut karena mereka tidak mengetahui alur informasi dan keluhan jika mereka dirugikan, sehingga negara harus memberikan perlindungan dengan cara penginformasian yang lebih jelas. Pada hak ini, yaitu hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*),<sup>16</sup> sering disorot jelas oleh pelanggan listrik kaitannya dengan perencanaan pemadaman listrik adalah setiap pelanggan berhak untuk mendapatkan informasi mengenai jadwal pemadaman yang akan terjadi di daerahnya. Apapun bentuk informasi tersebut, sudah seharusnya pelanggan mendapatkannya. Pelanggan tak mepedulikan bagaimana penyebaran informasi tersebut oleh PLN. Setidaknya apabila ada pemberitahuan terlebih dahulu, pelanggan bisamempersiapkan kebutuhan-kebutuhan produksi yang memerlukan tenaga listrik. Informasi harus diberikan secara sama bagi semua konsumen (tidak diskriminatif). Adalah mustahil mengharapkan sebagian besar konsumen memiliki kemampuan dan kesempatan akses informasi secara sama besarnya, mengingat di Indonesia sendiri, banyak masyarakat belum mengalami pemerataan sumber daya ekonomi dan masih tinggal di daerah yang jauh dari perkotaan. Itulah sebabnya, hukum perlindungan konsumen memberikan hak konsumen atas informasi yang benar, yang di dalamnya tercakup juga hak atas informasi yang proporsional dan secara tidak diskriminatif.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Tanggung jawab PT. PLN (Persero) atas hak konsumen listrik adalah pemberian kompensasi/ganti rugi sesuai dengan

<sup>15</sup> Shidarta, . *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm 24

<sup>16</sup>Nasution, Az., *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar.*, Daya Widya, Jakarta, 1999, hlm 23.

standar yang sebanding dengan kerugian yang dialami pelanggan karena terjadi pemadaman listrik sebagaimana yang sudah diatur dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

2. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen dengan memasukan pengaduan kelayakan keluhan pelanggan listrik untuk kemudian diselesaikan oleh PT.PLN (Persero). Apabila pelanggan listrik masih merasa tidak puas dengan penyelesaian yang diberikan oleh pihak PLN, maka pelanggan dapat melakukan upaya hukum penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan.

#### B. Saran

1. PT. PLN (Persero), hendaknya membuat suatu standar operasional perusahaan yang mengatur tentang pemberitahuan kepada pelanggan terkait perencanaan pemadaman listrik.
2. Perlu adanya sikap keterbukaan dari PT PLN (Persero) selaku pemegang kuasa Usaha Ketenagalistrikan di Indonesia. Terbuka terhadap masukan, kritik, dan pengaduan khususnya dari pelanggan/konsumen listrik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Tulus dan Sudaryatmo,. *Memahami Hak dan Kewajiban Sebagai Konsumen Listrik*, Penerbit Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, 2004
- Abdulkadir Muhammad, "*Hukum Perusahaan Indonesia*", Cetakan keempat, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung,2012.
- Harahap, M. Yahya, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986.
- Inosentius Samsul,. *Perlindungan konsumen (Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak)*, Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pascasarjana, Jakarta, 2004
- Koesnadi Hardjosoemantri, *Hukum Tata Lingkungan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 1994.
- Kristiyanti, Celina T.S.,*Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo.,*Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008.

Nasution,Az., *Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen* (Pustaka Sinar Harapan), Jakarta, 2002.

-----, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Cetakan Kedua, Diadit Media,Jakarta, 2009.

Philipus M. Harjon *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia sebuah studi tentang prinsip-prinsipnya,,* Surabaya: Bina Ilmu, 1987.

Puswahid Patrick, *Dasar-Dasar Hukum perikatan*, Mandar Maju, Bandung, 1994.

Satrio, J., *Hukum Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994.

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan Pertama, PT. Citra Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 1999.

-----, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*, Grasindo, Jakarta,2006.

Shofie, Yusuf.,*Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2009.

Sudiko Mertokusumo, *Penemuan Hukum : Sebuah Pengantar*, Yogyakarta, liberty, 2003.

Todung Mulya Lubis, *Hukum dan Ekonomi*, Sinar Harapan, Bandung,1992

Undang Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang PerlindunganKonsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenalistrikan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70, Pasal 1 angka 1 diakses melalui <http://www.bumn.go.id/wp-content/fbumn/000080d0-UU-No.19Tahun-2003>

<http://ariefrac.wordpress.com/standar-operasi-prosedur>, diakses 2 Mei 2013