

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN
PENGUNA JASA LISTRIK PINTAR
(Study Kasus Penyelesaian Sengketa Pelanggan Jasa Listrik Pintar
di PT. PLN Banda Aceh)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

RIDHA SADLI SUHENDAR

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Perbandingan Madzhab dan Hukum
NIM : 160106083

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM BANDA ACEH
2023 M / 1445 H**

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN
PENGUNA JASA LISTRIK PINTAR (Studi Kasus
Penyelesaian Sengketa Pelanggan Jasa Listrik Pintar DI PT. PLN
Banda Aceh)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh Sebagai
Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Hukum Islam

Oleh

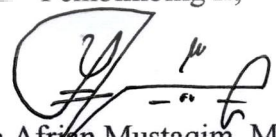
RIDHA SADLI SUHENDAR
Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum
Nim: 160106083

Disetujui Untuk Diuji/Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I,


Muslem, S.Ag., MH.
NIDN :2011057701

Pembimbing II,


Riza Afrian Mustaqim, M.H.
NIP. 199310142019031013

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN
PENGGUNA JASA LISTRIK PINTAR
(Study Kasus Penyelesaian Sengketa Pelanggan Jasa Listrik Pintar
di PT PLN Banda Aceh)**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Hukum

Pada Hari/Tanggal: Senin, ^{28 Juni 2023 M}
9 Muharram 1445 H
di Darussalam, Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua,

Muslem Abdullah, S.Ag., M.H.
NIDN 2011057701

Sekretaris,

Azka Amalia Jihad, S.H.I., M.E.I.
NIP 199102172018032001

Penguji I,

Sitti Mawar, S.Ag., M.H.
NIP 197104152006042024

Penguji II,

T. Surya Reza, S.H., M.H.
NIP 199411212020121009

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Kamaruzzaman, M. Sh
197809172009121006



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA
ACEH FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7557442 Situs: [www. syariah.ar-raniry.ac.id](http://www.syariah.ar-raniry.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Ridha Sadli Suhendar
Nim : 160106083
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh,
Yang menyatakan



Ridha
Ridha Sadli Suhendar

ABSTRAK

Nama : Ridha Sadli Suhendar
Nim : 160106083
Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum/Ilmu Hukum
Judul : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Pengguna Jasa Listrik Pintar (Studi Kasus Penyelesaian Sengketa . Pelanggan Jasa Listrik Pintar di PT.PLN Banda Aceh)".
Tanggal Munaqasyah :
Tebal Skripsi : 73 Halaman
Pembimbing I : Muslem,S.Ag., M.H
Pembimbing II : Riza Afrian Mustaqim, M.H.
Kata Kunci : Hukum Islam, Perlindungan, Sengketa, Jasa Listrik Pintar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelesaian sengketa pelanggan jasa listrik di PT. PLN Area Banda Aceh, perlindungan hukum terhadap pelanggan jasa listrik di PT. PLN Area Banda Aceh, dan tinjauan hukum Islam terhadap penyelesaian sengketa pelanggan jasa listrik di PT. PLN Area Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian diketahui bahwa penyelesaian sengketa penggunaan jasa listrik yang dilakukan pihak PLN di area Kota Banda Aceh diawali dengan mencari bukti-bukti kasus pidana tersebut melalui karyawan PLN yang terdapat di lapangan baik berupa lokasi pencurian, arus listrik yang dicuri serta bagaimana proses pencurian itu dilakukan oleh pelaku. Penyelesaian sengketa penggunaan jasa arus listrik di area Kota Banda Aceh oleh pihak PLN ialah dilakukan secara dua pihak yakni pihak PLN dan pelaku pencurian tanpa melibatkan pihak ketiga seperti pihak keamanan maupun pihak pengadilan. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pemadaman listrik dalam rangka pemeliharaan jaringan oleh PT. PLN (Persero) wilayah area Banda Aceh dilakukan dengan tidak memungut biaya kepada konsumen saat listrik dipadamkan, memberikan informasi kepada masyarakat melalui aparat pemerintah gampong dan kecamatan terkait akan adanya pemadaman serta berupaya memberikan pelayanan dan mengatasi keluhan konsumen jika ada pihak yang melakukan protes. Ditinjau dari perspektif hukum Islam terhadap penyelesaian sengketa pelanggan jasa listrik di PT. PLN Area Banda Aceh sudah bersesuaian dengan hukum Islam. Dimana penyelesaiannya dengan pemberian sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik ini tidak melalui lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat di luar pengadilan. Tetapi negosiasi dilakukan langsung oleh pihak PT PLN Persero Kota Banda Aceh dengan pihak pelanggan. Dalam teori *aş-şulhu* pemberian sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik berupa denda tagihan susulan yang diberikan oleh pihak PT PLN Persero kepada pihak pelanggan (*muşālih*) menjadi *badal aş-şulhu* atau perbuatan yang dilakukan oleh salah satu pihak untuk mengakhiri pertikaian.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Pengguna Jasa Listrik Pintar (Studi Kasus Penyelesaian Sengketa Pelanggan Jasa Listrik Pintar di PT.PLN Banda Aceh)”**. Tidak lupa pula, shalawat beserta salam penulis limpahkan kepada pangkuan alam Baginda Rasulullah Muhammad SAW, karena berkat perjuangan beliau-lah kita telah dituntunnya dari alam jahiliyah ke alam islamiyah, dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan, seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus penulis selesaikan dalam rangka melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam rangka pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dimana pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Mujibburrahman ,M.Ag selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
2. Dr. Kamaruzzaman, M. SH selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Ibu Sitti Mawar, S.Ag., M,H. selaku ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Bapak Muslem,S.Ag.,M.H. sebagai pembimbing I yang telah membantu dan memberikan arahan sehingga terselesainya skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Riza Afrian Mustaqim, M.H.sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing dan memberikan arahan dalam proses pelaksanaan penelitian sehingga terselesainya skripsi ini dengan baik.

6. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.
7. Teristimewa penulis persembahkan skripsi ini kepada Ayahanda tercinta dan Ibunda tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta dorongan yang luar biasa selama penulis mengikuti perkuliahan sampai menyelesaikan pendidikan, serta penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan. Karya tulis ini juga saya persembahkan juga kepada seluruh keluarga tersayang terus memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih banyak yang tak terhingga untuk semua doa dan dukungannya.
8. Terimah kasih juga kepada Afrizal, Irfan Fadila, Helmi Riyandi, Arif Rinaldi, Muhammad Fernando, Padli Kurahman. Dan teman-teman lainnya yang tidak bisa di sebutkan satu persatu dan juga yang telah membantu penulis dalam memberikan nasihat dan juga telah mendengarkan keluh kesah selama penyelesaian skripsi ini.
9. Terima kasih juga kepada kawan-kawan seperjuangan Ilmu Hukum angkatan 2016.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penulis berharap semua yang dilakukan menjadi amal ibadah dan dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca sebagai motivasi bagi penulis. Semoga kita selalu mendapat ridha dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal'alam.

Banda Aceh, 20 Juli 2023

Ridha Sadli Suhendar

TRANSLITERASI

Dalam skripsi ini banyak dijumpai istilah yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf latin, oleh karena itu perlu pedoman untuk membacanya dengan benar. Pedoman Transliterasi yang penulis gunakan untuk penulisan kata Arab adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	Ket	No.	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilambangkan		16	ط	t	t dengan titik di bawahnya
2	ب	b		17	ظ	z	z dengan titik di bawahnya
3	ت	t		18	ع	'	
4	ث	ś	s dengan titik di atasnya	19	غ	gh	
5	ج	j		20	ف	f	
6	ح	h	h dengan titik di bawahnya	21	ق	q	
7	خ	kh		22	ك	k	
8	د	d		23	ل	l	
9	ذ	z	z dengan titik di atasnya	24	م	m	
10	ر	r		25	ن	n	
11	ز	z		26	و	w	
12	س	s		27	ه	h	
13	ش	sy		28	ع	'	
14	ص	ś	s dengan titik di bawahnya	29	ي	y	
15	ض	d	d dengan titik di bawahnya				

2. Konsonan

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌ِ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف = *kaifa*,

هول = *haula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
◌ِ ا	<i>Fathah dan alifatau ya</i>	Ā
◌ِ ي	<i>Kasrah dan ya</i>	Ī
◌ِ و	<i>Dammah danwau</i>	ū

Contoh:

قَالَ = *qāla*

رَمَى = *ramā*

قِيلَ = *qīla*

يَقُولُ = *yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta marbutah (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta marbutah (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

الْأَطْفَالُ رَوْضَةٌ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمُنَوَّرَةُ الْمَدِينَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/*

al-Madīnatul Munawwarah

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Ba.

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR ISI.....	xii
 BAB SATU PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Penjelasan Istilah	8
E. Kajian Pustaka	9
F. Metode Penelitian	13
G. Sitematika Pembahasan	16
 BAB DUA KONSEP UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM	
TERHADAP PELANGGAN PENGGUNA JASA LISTRIK....	18
A. Landasan Hukum Penjualan Jasa Arus Listrik.....	18
B. Pelanggan dan Perlindungan Pelanggan	18
C. Hak dan Kewajiban Pelanggan dan Pelaku Usaha	26
D. Hukum Pelayanan Pelanggan Listrik.....	31
E. Perjanjian antara Pelanggan dan Pelaku Usaha	33
F. Konsep Hukum Islam Terhadap Perlindungan Pengguna Jasa.....	41
 BAB TIGA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN JASA	
ARUS LISTRIK PINTAR DI KOTA BANDA ACEH	45
A. Penyelesaian Sengketa Pelanggan Jasa Listrik di PT PLN Area Banda Aceh.....	45
B. Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Jasa Listrik di PT PLN Area Banda Aceh.....	51
C. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Sengketa Pelanggan Jasa Listrik di PT PLN Area Banda Aceh.....	60
D. Analisis Penulis.....	62

BAB EMPAT PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	



BAB SATU PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diamanahkan untuk menyediakan dan memberikan pelayanan jasa ketenaga listrikan kepada masyarakat pelanggan di Indonesia. Pembangunan Perusahaan Listrik Negara ini pada dasarnya tidak semata-mata dimaksudkan untuk mencari keuntungan laba semaksimal mungkin, tetapi lebih cenderung untuk mencapai kesejahteraan masyarakat di bidang kelistrikan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Kebutuhan terhadap energi listrik saat ini semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan perkembangan dunia industri yang semakin pesat. Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik itu untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun nasional.

Penyelenggaraan usaha penyediaan tenaga listrik yang cukup dalam jumlah mutu dan keandalannya dengan harga yang terjangkau oleh masyarakat merupakan masalah utama yang perlu diperhatikan. Karena tujuan pembangunan ketenagalistrikan untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat berdasarkan Undang-undang Dasar 1945, maka harga jual tenaga listrik diatur oleh Pemerintah agar terjangkau oleh rakyat dalam bentuk harga yang wajar. PT. PLN (Persero) dalam melaksanakan berbagai program kegiatannya, menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan. Upaya penyediaan dan pelayanan tenaga listrik oleh PLN kepada masyarakat sebagai bagian dari agenda pembangunan nasional disebutkan dalam Undang-Undang

Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, yaitu tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional.¹

Pelayanan merupakan salah satu unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan masyarakat selaku pelanggan. Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) wajib memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang puas bahkan bisa tidak puas.

Masyarakat pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan dan merasa dirugikan atas pelayanan yang diberikan, maka pelanggan dapat menyelesaikan perkara tersebut dengan pihak penyedia layanan baik di luar jalur pengadilan maupun melalui pengadilan. Salah satu langkah yang dapat ditempuh oleh pelanggan yang merasa dirugikan oleh pihak pengusaha yaitu dengan membuat laporan pengaduan kepada lembaga-lembaga perlindungan pelanggan terdekat yang dapat memberikan bantuan hukum dalam penyelesaian sengketa pelanggan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Yayasan Perlindungan Pelanggan Aceh (YaPKA) menunjukkan bahwa lembaga ini pada tahun 2017 telah menerima laporan pengaduan masyarakat mengenai keluhan-keluhan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) Areal Banda Aceh sebanyak 15 kasus dengan rincian 9 kasus dalam masa konsolidasi penyelesaian, sedangkan 6 kasus lagi sedang dalam tahap mediasi.

Menurut Ketua YaPKA Aceh Fahmiwati, berdasarkan 15 kasus yang terdaftar di YaPKA Aceh, sebanyak 8 kasus merupakan keluhan pelanggan

¹ Kasmawati, "Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Terhadap Tegangan Tinggi Listrik di Bandar Lampung", *Jurnal Fiat Justisia* Vol. 7 No. 3, Bandar Lampung, 2013, hlm.3.

jasa pelayanan listrik pintar (sistem token).² Beberapa pelanggan yang melapor ke YaPKA Aceh ada yang mengaku melakukan pengisian token listrik sebesar Rp 300.000 melalui sms banking untuk mendapatkan nomor token. Saat nomor tersebut diinput, muncul keterangan gagal. Pelanggan melaporkan ke *call center* PLN 123 dan menurut call center, nomor token yang diterima sudah benar. Setelah mengikuti saran call center tersebut, tetap tidak berhasil dan pulsa listrik tidak bertambah. Pelanggan lain juga mengeluhkan bahwa listrik di rumahnya mengalami gangguan NCB KWH prabayar yang kendor atau dol, sehingga listrik padam lebih dari lima jam. Setelah dihubungi beberapa kali belum mendapat respon dari operator yang kebetulan hari minggu, dia selanjutnya dia mendatangi kantor PLN dan diterima oleh seorang petugas keamanan sedang mencuci motor dan tidak terlihat ada petugas di dalam kantor. Petugas keamanan meminta alamat rumahnya dan menjanjikan akan ada petugas yang datang dalam waktu satu jam. Pada saat tiba petugas tersebut meminta uang 300 ribu rupiah untuk penggantian NCB, karena tidak disetujui si petugas pulang tanpa memperbaiki NCB. Padahal dalam ketentuan PLN urusan NCB KWH meter adalah tanggung jawab PLN dan tidak dipungut biaya kepada pelanggan.

Pelanggan lainnya juga pernah menghubungi petugas piket PLN untuk mengadakan gangguan perihal tidak bisa mengisi token listrik yang sudah dibeli ke Kwh meter. Selanjutnya dia diberikan nomor laporan dengan janji petugas PLN akan segera datang memperbaiki. Namun ditunggu hingga hari pagi tidak satupun yang datang. Keesokan harinya *customer service* yang dihubungi membuatkan laporan baru dengan referensi laporan sebelumnya, dia diberi nomor laporan baru dan dijanjikan petugas segera datang ke tempatnya. Setelah ditunggu hingga pukul 1:33 WIB siang tak ada satupun petugas datang, sementara Kwh meter tersisa hanya 0,94, dan dia kembali menelepon

²<https://habadaily.com/ekbis/11721/yapka-terima-80-pengaduan-pelanggan.html>, diakses pada 25 Desember 2018.

petugas, dan dijawab dengan janji yang sama. Begitupun ketika dia menghubungi PLN lagi, hanya jawaban yang sama yang diterima. Pelanggan ini mengatakan jika PLN memaksa pelanggan untuk menggunakan listrik Prabayar, maka seharusnya PLN yakin bahwa KWH meternya tidak ada masalah, dan jika ada masalah maka petugas harus cepat dan tanggap. Dengan listrik Prabayar, PLN sudah menerima uang dari pelanggan maka PLN berkewajiban memenuhi kebutuhan listrik pelanggan dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

PT. PLN (Persero) Area Banda Aceh merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan pembayaran rekening listrik, pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai pembacaan meter, disfungsi meter Prabayar dan sebagainya. Demi terselenggaranya penyaluran aliran listrik, dibutuhkan sarana penghubung berupa saluran transmisi, sedangkan jasa yang disalurkan berupa tenaga listrik.

Listrik pintar (sistem token) merupakan produk dari PT PLN (Persero) yang merupakan layanan termutakhir untuk pelanggan dalam mengelola konsumsi listrik melalui Meter Prabayar (MPB) yang dipergunakan untuk mengukur listrik yang digunakan oleh pelanggan. Melalui sistem token, pelanggan listrik mengeluarkan biaya lebih dahulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsi. Besar energi listrik yang telah dibeli dimasukkan ke dalam MPB yang terpasang di lokasi pelanggan listrik melalui sistem token. MPB menyediakan informasi jumlah energi listrik (kWh) yang masih bisa dikonsumsi. Persediaan kWh tersebut bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan listrik. Dengan demikian, pelanggan listrik bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik. Dengan sistem token pelanggan listrik tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan. Pada saat

pemasangan atau penyambungan baru, setiap pelanggan memperoleh pemasokan listrik sesuai dengan kemampuan mereka, alat ini akan disertai *stroom* perdana atau persediaan kWh pertama.³

Keluhan-keluhan dari masyarakat terkait kehadiran sistem token, pelanggan sering melaporkan kendala yang terjadi selama penggunaan sistem token terkait pemakaian kWh meter listrik. Sebagian pelanggan menilai bahwa pemakaian token listrik cenderung lebih mahal daripada listrik pasca bayar, penetapan tarif tenaga listrik yang selalu berubah-ubah setiap bulannya dan kurangnya sosialisasi secara menyeluruh mengenai sistem listrik token pada berbagai lapisan masyarakat terutama di gampong-gampong. Sehingga pelanggan merasa dirugikan akan sistem token tersebut, padahal keluhan tersebut tidak terjadi selama penggunaan sistem listrik pascabayar. Berdasarkan keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan di atas, menunjukkan bahwa PT. PLN (Persero) Areal Banda Aceh belum sepenuhnya siap untuk melaksanakan pelayanan listrik pintar di bagi masyarakat khususnya pelanggan di Kota Banda Aceh.

Hak pelanggan diatur dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, menegaskan bahwa pelanggan berhak untuk mendapat pelayanan yang baik, mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar, mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Kewajiban pelanggan diatur dalam Pasal 29 ayat (2) menegaskan bahwa pelanggan wajib melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik, Menjaga

³ <https://www.sepulsa.com/blog/penjelasan-token-pln-yang-anda-harus-tahu>, diakses pada 25 Desember 2018.

keamanan instalasi tenaga listrik milik pelanggan, Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya, Membayar tagihan pemakaian tenaga listrik, Menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.

Perlindungan pelanggan dalam untuk mengurangi dan mencegah permasalahan-permasalahan buruknya kualitas pelayanan jasa listrik pintar di Kota Banda Aceh perlu ditingkatkan. Dengan adanya perlindungan hukum tidak berarti akan menghilangkan sama sekali kerugian dan kecelakaan pada pelanggan. Karena, sulit atau bahkan tidak mungkin menghilangkan sama sekali hingga titik nol. Tetapi, yang paling realistis adalah dengan berusaha meminimalisasi risiko yang tidak diinginkan dalam pelaksanaan pelayanan ketenagalistrikan akibat adanya hak-hak pelanggan yang dilanggar atau terjadi ketidaksesuaian dengan perjanjian yang dibuat antara produsen dan pelanggan.⁴

Sehubungan dengan pelayanan ketenagalistrikan PT PLN (Persero) Area Banda Aceh seharusnya mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai batas-batas pelayanan dan kriteria yang lebih jelas kepada masyarakat sebagai pelanggan serta memahami tuntutan pelanggan untuk memperoleh pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan serta kebutuhan dan harapan pelanggan. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai perlindungan hukum bagi pelanggan pengguna listrik pintar di PT. PLN Area Banda Aceh dengan judul **“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Pengguna Jasa Listrik Pintar (Studi Kasus Penyelesaian Sengketa Pelanggan Jasa Listrik Pintar di PT.PLN Banda Aceh)”**.

⁴ Indra Muchlis Adnan, Sukamto Satoto dan Dwi Suryahartati, “Formulasi Perjanjian Baku dalam Rangka Perlindungan Hukum Konsumen PT. PLN”, *Jurnal Analisis Hukum (JAH)*, Vol. 5 No. 1 April 2022, 119-135

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang di atas, penulis membuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelesaian sengketa pelanggan jasa listrik di PT. PLN Area Banda Aceh?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pelanggan jasa listrik di PT. PLN Area Banda Aceh?
3. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap penyelesaian sengketa pelanggan jasa listrik di PT. PLN Area Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penulis membuat beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa pelanggan jasa listrik di PT. PLN Area Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pelanggan jasa listrik di PT. PLN Area Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui tinjauan hukum Islam terhadap penyelesaian sengketa pelanggan jasa listrik di PT. PLN Area Banda Aceh.

D. Penjelasan Istilah

Penulis akan menjelaskan istilah-istilah yang dipakai dalam judul penulisan karya ilmiah ini agar tidak terdapat perbedaan pemahaman dalam memberi penjelasan. Maka judul yang ditulis dalam karya ilmiah ini yaitu “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Pengguna Jasa Listrik Pintar (Studi Kasus Penyelesaian Sengketa Pelanggan Jasa Listrik Pintar di PT. PLN Banda Aceh)”. Adapun pemahaman dari beberapa istilah-istilah yang perlu dijelaskan tersebut adalah:

1. Pelanggan

Pelanggan adalah seseorang atau perusahaan yang membeli barang atau menggunakan jasa tertentu dari penjual. Pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis.⁵

2. Perlindungan Pelanggan

Perlindungan pelanggan adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada pelanggan. Pasal angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pelanggan menyatakan perlindungan pelanggan merupakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan pelanggan.⁶

3. Listrik Pintar

Listrik pintar adalah istilah yang digunakan oleh PLN saat mempromosikan PLN Prabayar. Sosialisasi dan promosi PLN dengan istilah listrik pintar ternyata berhasil sehingga masyarakat lebih kenal listrik pintar dari pada PLN Prabayar.

E. Kajian Pustaka

Tinjauan pustaka adalah suatu keterangan yang berupa penjelasan terhadap isi atau hasil penelitian suatu karya tulis ilmiah. Hal ini bertujuan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang sudah dibahas dan yang belum

⁵ Daryanto, & Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 49.

⁶ Pasal angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

dibahas, sehingga tidak terjadi plagiasi atau persamaan penelitian.⁷ Tinjauan pustaka berisi tentang keterangan-keterangan yang sistematis yang diperoleh dari bahan pustaka yang menjadi pendukung dan yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas.⁸ Adapun judul-judul skripsinya yaitu sebagai berikut:

Pertama, penelitian skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan PT. PLN (Persero) Banyuwangi Dalam Kasus Pemadaman Listrik Tinjauan Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Pelanggan dan Masalah Mursalah (Studi di PT. PLN (Persero) Banyuwangi)”. Skripsi ini ditulis oleh Risa Risqiyah pada tahun 2017, Mahasiswa Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Jenis penelitian yang dipakai dalam skripsi ini adalah kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, PLN sudah berusaha melindungi pelanggannya, Adapun perlindungan pelanggan yang diberikan oleh pihak PT. PLN Banyuwangi yaitu meningkatkan kecepatan pelaksanaan perbaikan pada saat terjadi pemadaman, memberikan fasilitas yang bisa dimanfaatkan jika ada pemadaman yang berlangsung lama, Dengan dipenuhinya hak para pelanggan PLN Banyuwangi yaitu pemadaman listrik dilakukan sesuai jadwal, dilakukan seminimal mungkin dalam pengerjaanya sehingga pemadaman tidak terlalu lama dan pelanggan mendapatkan haknya kembali untuk bisa menikmati aliran listriknya. Hal ini sejalan dengan masalah mursalah, karena didalamnya tidak ada pertentangan masalah mursalah yang diantaranya melindungi harta. Dengan dipenuhinya hak para pelanggan ini akan membawa manfaat bagi mereka, dengan adanya manfaat dapat menciptakan sebuah kesejahteraan bagi

⁷ Husen Umar, *Metodelogi Penelitian untuk Skripsi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 339.

⁸ Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm. 121.

para pelanggan PLN Banyuwangi.⁹

Kedua, penelitian skripsi yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Pulsa Token Listrik”. Skripsi ini ditulis oleh Delina Damayanti pada tahun 2022, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan”. Jenis penelitian yang dipakai dalam skripsi ini adalah kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Skripsi ini menjelaskan bahwa praktik jual pulsa token listrik Pembelian pulsa token listrik ini harga uang yang kita keluarkan tidak sama dengan kWh yang kita dapat. Praktik seperti ini tidak termasuk riba, karena pulsa token listrik bukanlah mata uang rupiah, meskipun satuannya rupiah, sehingga tidak harus diperjualbelikan secara tamatsul (dengan nilai yang sama). Hal ini dinyatakan sah dan diperbolehkan, karena terpenuhinya rukun dan syarat jual beli serta tidak bertentangan dengan hukum Islam.¹⁰

Ketiga, penelitian skripsi yang berjudul: “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penambahan Beban Tagihan Rekening Listrik Relevansinya Dengan Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Pelanggan (Studi Kasus Di Locket Pembayaran Ulumul Qur’an Semarang Barat)”. Skripsi ini ditulis oleh Mujibur Rohman pada tahun 2011, Mahasiswa Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang. Jenis penelitian yang dipakai dalam skripsi ini adalah kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Skripsi ini menjelaskan bahwa: (1) Dalam praktiknya di loket Ulumul Qur’an Semarang, praktek penambahan beban tagihan listrik oleh pihak PLN dalam kebijakannya menambah pungutan sebesar Rp. 1.600,- ternyata dilakukan sepihak, yang tidak

⁹ Risa Risqiyah, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi Dalam Kasus Pemadaman Listrik Tinjauan Undang–Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masalah Mursalah (Studi di PT. PLN (Persero) Banyuwangi),” *Skripsi* Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017.

¹⁰ Delina Damayanti, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Pulsa Token Listrik”. Skripsi ini ditulis oleh Delina Damayanti pada tahun 2022, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan,” *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan, 2022.

dikomunikasikan terlebih dahulu dengan pelanggan atau minimal pemberitahuan kepada pelanggan. Dalam relevansinya dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Pelanggan, jelas-jelas melanggar Pasal 4 huruf c, mengenai hak pelanggan, yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Jadi, berpijak pada landasan yuridis tersebut pelanggan dapat menggugatnya di Pengadilan Niaga setempat. (2). Perspektif hukum Islam atas Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pelanggan atas penambahan beban listrik memandang tidak sah dalam konteks jual beli antara pihak PLN dengan pelanggan yang seperti ini masuk dalam kategori jual beli tidak bersesuaian antara ijab dan qabul, kemudian tidak dilakukan sesuai dengan prinsip muamalah antaradlin (suka sama suka) kedua belah pihak tersebut.¹¹

F. Metode Penelitian

Penelitian (*research*) pada hakikatnya adalah suatu kegiatan ilmiah dalam rangka mencari kebenaran dan ilmu pengetahuan. Metode penelitian adalah cara ilmiah dalam upaya memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu yang dilakukan secara rasional, empiris dan sistematis.¹² Secara harfiah metode berasal dari bahasa Yunani, dimana metode berasal dari kata *method* yang terdiri dari kata *meta* yang berarti sudah dan *hodos* yang berarti jalan.¹³ Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Yuridis Empiris. Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum lapangan, yang mengkaji penerapan hukum secara nyata dalam kehidupan

¹¹ Mujibur Rohman, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penambahan Beban Tagihan Rekening Listrik Relevansinya Dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Loket Pembayaran Ulumul Qur'an Semarang Barat)," *Skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang*, 2022.

¹² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm 2.

¹³ Ade Saptono, *Pokok-Pokok Metodologi Penelitian Hukum Empiris Murni Sebuah Alternatif*, (Jakarta: Universitas Trisakti, 2009), hlm. 28.

masyarakat.¹⁴

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian adalah suatu metode atau langkah yang ditempuh dalam suatu penelitian. Pendekatan penelitian terbagi dalam 3 metode yaitu, kualitatif, kuantitatif, dan campuran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif, seperti apa yang dinyatakan oleh informan secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata.¹⁵

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris yaitu penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian Yuridis yang merupakan jenis penelitian hukum sosiologis atau penelitian lapangan, mengkaji mengenai ketentuan hukum dan penerapannya di dalam kehidupan masyarakat.¹⁶

3. Sumber Data

Sumber-sumber penelitian hukum pada penelitian ini dapat dibedakan menjadi 2 yaitu, sumber penelitian yang berasal dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Adapun sumber hukum yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri bahan-bahan hukum primer ini terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan undang-undang dan putusan-putusan hakim. Akan tetapi pada penelitian ini, bahan primer yang saya gunakan adalah buku dan perauran perundang-undangan yang relevan dengan penelitian ini.

¹⁴ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Aksara, 2003), hlm. 1.

¹⁵ Setiono, *Pemahaman terhadap Metode Penelitian Hukum*, (Surakarta: Hukum Pascasarjana UNS, 2002, hlm.31.

¹⁶ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), hlm.15.

Bahan hukum sekunder ini berupa semua bahan tentang hukum yang bukan merupakan dokumen atau data resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku teks, kamus hukum, jurnal hukum, dan komentar atas putusan pengadilan.¹⁷ Akan tetapi pada penelitian ini, bahan sekunder itu sebagai pendukung atau penunjang bahan primer. Bahan hukum tersier sebagai penunjang atau pendukung dalam penulisan bagi bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus, ensiklopedia, jurnal, dan lain-lainnya.¹⁸

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini merupakan metode yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data primer, dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan beberapa teknik yaitu:

a. Wawancara

Wawancara atau interview merupakan percakapan antara dua pihak yang salah satunya bertujuan menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu.¹⁹ Wawancara dilakukan dengan cara bertanya kepada responden yang pada umumnya berisi daftar pertanyaan yang bersifat terbuka, atau jawaban bebas agar diperoleh jawaban yang lebih luas serta mendalam mengenai permasalahan dalam penelitian ini. Adapun responden yang akan diwawancarai adalah Manager PT. PLN Areal Banda Aceh, Asisten Manager Pemasaran PT. PLN Areal Banda Aceh, Pelanggan PT. PLN Areal Banda Aceh, Ketua Yayasan Perlindungan Pelanggan Aceh.

¹⁷ Mahmud Marzuki, *Metodelogi Penelitian Hukum, cet. Ke-9*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hlm. 181.

¹⁸ Bambang Sungono, *Metodelogi Penelitian Hukum, cet. Ke-12*, (Jakarta: Rajawali, 2011), hlm. 185.

¹⁹ Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2011), hlm. 118.

5. Objektivitas dan Keabsahan Data

Objektivitas dan keabsahan data tersebut sangat penting dalam suatu rangkaian penelitian karena untuk mengetahui objek atau fokus apa yang akan diteliti oleh seorang peneliti kedepannya serta keabsahan data untuk memastikan apakah data yang berasal dari berbagai sumber atau referensi yang digunakan itu benar-benar valid atau tidak untuk bisa dipertanggung jawabkan di kemudian hari pada penelitian ini.

6. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif, yaitu dengan memaparkan dan menjelaskan serta menjawab permasalahan yang diteliti. Analisis ini dilakukan dengan cara menguraikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian dalam bentuk kalimat-kalimat yang disusun secara sistematis dan dikelompokkan berdasarkan jawaban atas masalah yang diteliti, sehingga dapat diketahui serta diperoleh kesimpulan berdasarkan fakta-fakta lapangan.²⁰

7. Pedoman Penulisan

Pada penelitian ini, kami menggunakan pedoman yang mengacu pada buku panduan Penulisan Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry edisi revisi tahun 2019.

G. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini, untuk mendapatkan penjelasan yang mendalam dan terperinci, maka disini akan dibagi ke dalam 4 bab, pada masing-masing bab itu sudah memiliki penjelasannya. Di antara urutan 4 bab itu terdiri atas:

Bab satu membahas tentang pendahuluan, di dalamnya tersusun atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, penjelasan istilah,

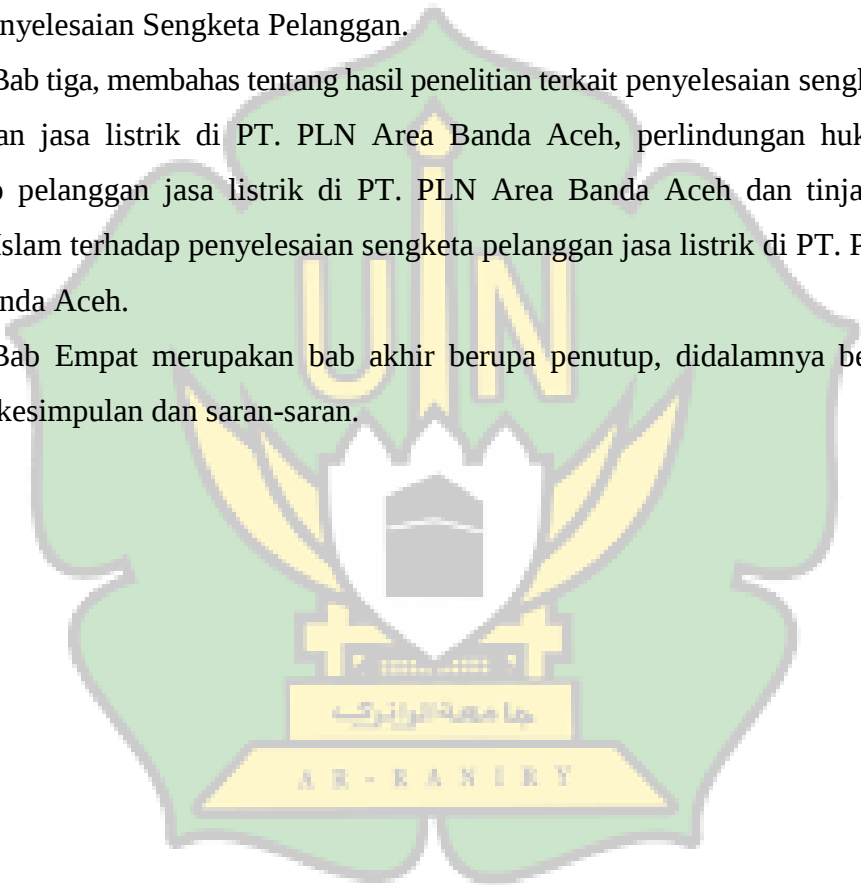
²⁰ Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 153.

kajian pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab dua, membahas tentang gambaran awal berupa konsep tentang Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Pengguna Jasa Listrik yaitu Landasan Hukum Penjualan Jasa Arus Listrik, Pelanggan dan Perlindungan Pelanggan, Hak dan Kewajiban Pelanggan dan Pelaku Usaha, Hukum Pelayanan Pelanggan Listrik, Perjanjian antara Pelanggan dan Pelaku Usaha Serta Penyelesaian Sengketa Pelanggan.

Bab tiga, membahas tentang hasil penelitian terkait penyelesaian sengketa pelanggan jasa listrik di PT. PLN Area Banda Aceh, perlindungan hukum terhadap pelanggan jasa listrik di PT. PLN Area Banda Aceh dan tinjauan hukum Islam terhadap penyelesaian sengketa pelanggan jasa listrik di PT. PLN Area Banda Aceh.

Bab Empat merupakan bab akhir berupa penutup, didalamnya berisi tentang kesimpulan dan saran-saran.



BAB DUA

KONSEP UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN PENGGUNA JASA LISTRIK

A. Landasan Hukum Penjualan Jasa Arus Listrik

Penjualan jasa arus listrik diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Pokok-Pokok dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Peraturan Menteri tersebut disusun atas dasar peraturan perundang-undangan, di antaranya:

- a. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2007 tentang Energi
- b. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
- c. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2014 tentang Panas Bumi
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.
- f. Peraturan Presiden Nomor 105 Tahun 2016 tentang Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
- g. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 10 Tahun 2016 tentang Tata Cara Akreditasi dan Sertifikasi Ketenagalistrikan
- h. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 13 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

B. Pelanggan dan Perlindungan Pelanggan

1. Pengertian Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan

Secara kebahasaan, kata perlindungan dalam bahas Inggris disebut dengan *protection*. Istilah perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat disamakan dengan istilah proteksi, yang artinya adalah proses atau perbuatan memperlindungi,²¹ sedangkan menurut *Black's Law Dictionary*, *protection* adalah *the act of protecting*.²² Secara umum,

²¹ Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 541

²² Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary, Ninth Edition*, (St. Paul: West, 2009), hlm. 1343

perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan dengan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negaranya agar hak-haknya sebagai seorang warganegara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.²³

Pengertian perlindungan adalah tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi. Dalam KBBI yang dimaksud dengan perlindungan adalah cara, proses, dan perbuatan melindungi. Sedangkan hukum adalah peraturan yang dibuat oleh pemerintah atau yang data berlaku bagi semua orang dalam masyarakat (negara).²⁴

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum 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 di mana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.²⁵

Perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya

²³ Pemegang Paten Perlu Perlindungan Hukum, Republika, 24 Mei 2004

²⁴ Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*..., 543.

²⁵ Peraturan Pemerintah RI, Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Tatacara Perlindungan Korban dan Saksi dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia Yang Berat Undang-Undang RI, Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga

tersebut.²⁶ 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.²⁷

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.²⁸ Perlindungan hukum yaitu merupakan segala upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum, sehingga dapat memberikan perlindungan hukum kepada pihak-pihak yang bersangkutan atau yang melakukan tindakan hukum.²⁹

Perlindungan hukum adalah jaminan perlindungan pemerintah dan atau masyarakat kepada warganegara dalam melaksanakan fungsi, hak, kewajiban, dan peranannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.³⁰ Perlindungan hukum adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan.³¹ Perlindungan hukum adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman baik fisik maupun mental, kepada

²⁶ Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Kompas, 2003), hlm. 121

²⁷ Setiono, *Rule of Law*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2004), hlm.3.

²⁸ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm. 14.

²⁹ Hasanah, *Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia*, artikel diakses pada 28 Agustus 2021 dari <http://jurnal.unikom.ac.id/vol3/perlindungan.html>.

³⁰ Undang-Undang Nomor 40 tahun 1999 tentang Pers

³¹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga

korban dan saksi, dari ancaman, gangguan, teror dan kekerasan dari pihak manapun, yang diberikan pada tahap penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan atau pemeriksaan di sidang pengadilan.³²

Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya.
2. Jaminan kepastian hukum.
3. Berkaitan dengan hak-hak warganegara.
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

Esensi perlindungan hukum terhadap penanam modal adalah suatu perlindungan yang memberikan jaminan bagi seorang penanam modal, bahwa ia akan dapat menanamkan modalnya dengan situasi yang fair terhadap para pihak yang terkait dengan hukum, masyarakat dan pihak-pihak lainnya, terutama dalam hal mendapatkan akses informasi mengenai situasi pasar, situasi politik dan masyarakat, asset yang dikelola oleh penanam modal, peraturan perundang-undangan, dan lain sebagainya.

Hukum perlindungan pelanggan adalah keseluruhan asas –asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi pelanggan dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk pelanggan antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat.³³ Mochtar Kusumaatmadja, mengemukakan hukum pelanggan adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan batasan berikutnya adalah batasan hukum perlindungan pelanggan, sebagai bagian khusus dari hukum pelanggan, dan dengan penggambaran masalah yang

³² Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2002 tentang Tatacara Perlindungan Terhadap Korban dan Saksi dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang Berat

³³ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Skripsi (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011), hlm.42

terlah diberikan dimuka, adalah “keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi pelanggan dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk pelanggan antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat”.³⁴

Definisi hukum perlindungan pelanggan tidak dicantumkan di dalam UUPK tetapi yang dicantumkan hanya mengenai definisi perlindungan pelanggan. Definisi tersebut terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, isinya yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada pelanggan. Rumusan pengertian perlindungan pelanggan yang terdapat dalam Pasal angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pelanggan (Selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Pelanggan/UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan pelanggan.³⁵

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pelanggan (UUPK 1999) mengelompokkan norma-norma perlindungan pelanggan (hukum materiil) ke dalam dua kelompok, yaitu:³⁶

1. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha (Bab IV UUPK 1999);
2. Ketentuan pencantuman klausul baku (Bab V UUPK 1999).

Jadi pada umumnya, hukum umum yang berlaku dapat pula merupakan hukum pelanggan, sedang bagian-bagian tertentu yang mengandung sifat-sifat membatasi, mengatur syarat-syarat tertentu perilaku kegiatan usaha dan atau melindungi kepentingan pelanggan,

³⁴ Mochtar Kusumaatmadja, *Peranan Hukum Sebagai Alat atau Sarana Pembaharuan atau Pembangunan Masyarakat*, (Bandung: Unpad, 2000), hlm. 57.

³⁵ Pasal angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁶ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009), hlm. 30.

merupakan hukum perlindungan pelanggan. Kegiatan perlindungan pelanggan, seperti halnya juga pengaturan perilaku persaingan tidak wajar, monopoli atau oligopoli dari usaha, diakui berfungsi sebagai dorongan efisiensi dalam kegiatan usaha dan kesejahteraan masyarakat. Karena itu seharusnya upaya perlindungan pelanggan mendapat porsi yang seimbang dengan perlindungan pada usaha yang jujur dan beritikad baik serta pencegahan berbagai perilaku kegiatan usaha yang menimbulkan dampak negatif terhadap kesejahteraan masyarakat.

Purba dalam menguraikan konsep hubungan pelaku usaha dan pelanggan mengemukakan bahwa kunci pokok perlindungan hukum bagi pelanggan adalah bahwa pelanggan dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha.³⁷

Az. Nasution, berpendapat bahwa hukum pelanggan yang memuat asas- asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan pelanggan. Adapun hukum pelanggan diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa pelanggan di dalam pergaulan hidup.³⁸

2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat, yaitu bersifat pencegahan (*prohibited*) dan bersifat

³⁷ Barkatullah Abdul Haim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi ECommerce Lintas Negara di Indonesia*, (Jakarta: FH UII Press, 2009), hlm. 27

³⁸ Ibid, 13.

hukuman (*sanction*).³⁹ Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata adalah adanya institusi-institusi penegak hukum seperti pengadilan, kejaksaan, kepolisian, dan lembaga-lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi) lainnya. Hukum memiliki pengertian beragam dalam masyarakat dan salah satunya yang paling nyata dari pengertian tentang hukum adalah adanya institusi-institusi penegak hukum.⁴⁰

Perlindungan hukum sangat erat kaitannya dengan aspek keadilan. Pada hakikatnya tujuan hukum adalah mencapai keadilan. Maka dari itu, adanya perlindungan hukum merupakan salah satu medium untuk menegakkan keadilan salah satunya penegakan keadilan di bidang ekonomi khususnya penanaman modal.⁴¹ Penegakan hukum dalam bentuk perlindungan hukum dalam kegiatan ekonomi khususnya penanaman modal tidak bisa dilepaskan dari aspek hukum perusahaan khususnya mengenai perseroan terbatas karena perlindungan hukum dalam penanaman modal melibatkan beberapa pihak pelaku usaha terutama pihak penanam modal, direktur, komisaris, pemberi izin dan pemegang kekuasaan, serta pihak-pihak penunjang terjadinya kegiatan penanaman modal seperti notaris yang mana para pihak tersebut didominasi oleh subjek hukum berupa badan hukum berbentuk perseroan terbatas.⁴²

Subjek hukum dalam hukum perdata terdapat dua subjek hukum, yaitu subjek hukum orang pribadi dan subjek hukum berupa badan hukum. Subjek hukum orang pribadi atau *naturlijkepersoon* adalah orang atau manusia yang telah dianggap cakap menurut hukum. orang sebagai subjek

³⁹ Rafael La Porta, Investor Protection and Corporate Governance; *Journal of Financial Economics*, no. 58, (Oktober 1999): hlm. 9.

⁴⁰ Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 54

⁴¹ Kartohadiprodjo Soediman, *Pengantar Tata Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2012), hlm. 109.

⁴² Hadhikusuma dan Sumantoro, *Pengertian Pokok Hukum Perusahaan: Bentukbentuk Perusahaan yang berlaku di Indonesia*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2006), hlm. 5-8

hukum merupakan pendukung atau pembawa hak sejak dia dilahirkan hidup hingga dia mati. Walaupun ada pengecualian bahwa bayi yang masih ada di dalam kandungan ibunya dianggap telah menjadi sebagai subjek hukum sepanjang kepentingannya mendukung untuk itu.⁴³

Selanjutnya, subjek hukum dalam hukum perdata adalah badan hukum atau *rechtspersoon*. Badan hukum merupakan kumpulan manusia pribadi atau dapat pula merupakan kumpulan dari badan hukum. Hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya secara terukur. Kepentingan merupakan sasaran dari hak karena hak mengandung unsur perlindungan dan pengakuan.⁴⁴ Perlindungan hukum atau *legal protection* merupakan kegiatan untuk menjaga atau memelihara masyarakat demi mencapai keadilan.⁴⁵ Kemudian perlindungan hukum dikonstruksikan sebagai bentuk pelayanan, dan subjek yang dilindungi.⁴⁶

3. Dasar Hukum Perlindungan Pelanggan

Hukum perlindungan pelanggan yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak pelanggan bisa dilakukan dengan optimisme. Ada beberapa pakar yang menyebutkan bahwa hukum perlindungan pelanggan merupakan cabang dari hukum ekonomi. Alasannya barang atau jasa yang merupakan cabang dari hukum perdata. Sebagaimana telah dibahas singkat sebelumnya bahwa peraturan

⁴³ Sardjono dan Frieda Husni Hasbullah, *Bunga Rampai Perbandingan Hukum perdata, Isharyanto Hukum Kebijakan Ekonomi Publik*, (Yogyakarta: Thafa Medi, 2016), hlm. 143

⁴⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hlm.54.

⁴⁵ Hilda Hilmiah Diniyati, *Perlindungan Hukum bagi Investor dalam Pasar Modal (Studi pada Gangguan Sistem Transaksi di Bursa Efek Indonesia)*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013), hlm. 19.

⁴⁶ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2013), hlm. 261.

tentang hukum perlindungan pelanggan diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Pelanggan.

Pada tanggal 30 Maret 1999, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah menyepakati rancangan undang-undang tentang perlindungan pelanggan untuk disahkan oleh pemerintah setelah selama 20 tahun diperjuangkan. RUU ini sendiri baru disahkan oleh pemerintah pada 20 April 1999 dengan diundangkannya masalah perlindungan pelanggan dimungkinkannya dilakukan pembuktian terbalik jika terjadi sengketa antara pelanggan dengan pelaku usaha. Pelanggan yang merasa haknya dilanggar bisa mengadukan dan memproses perkaranya secara hukum dibadan penyelesaian sengketa pelanggan (BPSK) yang ada ditanah air. Dasar hukum tersebut bisa menjadi landasan hukum yang sah dalam soal pengaturan perlindungan pelanggan.

Di samping Undang-Undang Perlindungan Pelanggan, masih terdapat sejumlah perangkat hukum lain yang juga bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum sebagai berikut:

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Pelanggan Nasional.
2. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan, Pengawas dan Penyelenggaraan Perlindungan Pelanggan Swadaya Masyarakat.
3. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/KEP/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Secretariat Badan Penyelesaian Sengketa Pelanggan.
4. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302MPP/KEP/102001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Pelanggan Swadaya Masyarakat.
5. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/KEP/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Pelanggan.
6. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 480/MPP/KEP/6/2002 tanggal 13 Juni 2002 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Perindustrian dan

Perdagangan Nomor 302/ MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Pelanggan Swadaya Masyarakat.

7. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 418/MPP/KEP/4/2002 tanggal 30 April 2002 tentang Pembentukan Tim Penyeleksi Calon Anggota Perlindungan Pelanggan.
8. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Pelanggan Swadaya Masyarakat.⁴⁷

4. Azas dan Tujuan Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan

Perlindungan pelanggan adalah salah satu masalah yang cukup mendasar (substansial) dalam konstelasi pembangunan nasional di sebuah negara, termasuk Indonesia. Hal tersebut memerlukan satu pengaturan yang sarat dengan perhatian dari berbagai stratifikasi sosial (lapisan masyarakat), sebagai mana upaya perlindungan pelanggan di Indonesia pada dewasa ini, antara lain hendak meletakkan prinsip pelanggan sebagai pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan/jasa yang perlu diberikan perlindungan hukum. Di Amerika Serikat pengertian pelanggan meliputi korban produk yang cacat yang bukan hanya meliputi pembeli, tetapi juga korban yang bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai.⁴⁸

Adapun asas-asas perlindungan pelanggan sebagaimana Pasal 2 Undang undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pelanggan:⁴⁹

- a. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan pelanggan harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan pelanggan dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat Indonesia diwujudkan secara maksimal dan memberikan

⁴⁷ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Gramedia Persada, 2008), hlm. 1

⁴⁸ Sembiring, *Menyoal Tentang Perlindungan Terhadap Konsumen*, (Jakarta: Gramedia, 2010), hlm. 24

⁴⁹ Pasal 2 Undang undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- kesempatan kepada pelanggan dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan pelanggan, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual;
 - d. Asas keamanan dan keselamatan pelanggan, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
 - e. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun pelanggan menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan pelanggan, serta negara menjamin kepastian hukum.

Selain itu Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pelanggan juga menjelaskan tujuan dari Perlindungan Pelanggan, yaitu:⁵⁰

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian pelanggan untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat pelanggan dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan pelanggan dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai pelanggan;
- d. Menciptakan sistem perlindungan pelanggan yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan pelanggan sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pelanggan.

Berdasarkan kondisi yang dipaparkan di atas, untuk sampai kepada hakikat dari perlindungan pelanggan yang ideal, tidak saja memerlukan upaya pemberdayaan pelanggan melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan pelanggan secara integratif dan

⁵⁰ Pasal 3 Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

komprehensif, tetapi perlu juga tentang peraturan pelaksanaan, pembinaan aparat, pranata dan perangkat-perangkat yudikatif, administratif dan edukatif serta sarana dan prasarana lainnya, agar nantinya undang-undang tersebut dapat diterapkan secara efektif dimasyarakat.

5. Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Pelanggan

Berdasarkan pada teori yang telah dikenal dalam hukum perlindungan pelanggan, prinsip-prinsip hukum perlindungan pelanggan adalah sebagai berikut:⁵¹

a. *Let the Buyer be aware*

Prinsip ini mempunyai arti bahwa sebelum pelanggan membeli suatu produk maka pelanggan harus berhati-hati dalam memilih produk yang diinginkan. Prinsip ini mengandung kelemahan karena pelanggan tidak mendapatkan informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan pelanggan atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila pelanggan mengalami kerugian maka pelaku usaha dapat beralih bahwa kerugian tersebut merupakan akibat dari kelalaian pelanggan sendiri bukan pelaku usaha.

b. *Let the Producer be aware*

Prinsip ini mengandung arti bahwa pelaku usaha harus memiliki itikad yang baik dan bertanggung-jawab dalam menjual produknya kepada pelanggan. Berbeda dengan prinsip *Let the Buyer be aware*, dimana yang meminta pelanggan untuk berhati-hati sebelum membeli suatu produk. Prinsip *Let the Producer be aware* ini membebaskan tanggung jawab kehati-hatian kepada pelaku usaha. Dalam arti, pelaku usaha yang harus bertanggung-jawab terhadap produk yang dijualnya.

⁵¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm. 61.

Maka dari itu, pelaku usaha wajib beritikad yang baik dalam memberikan informasi produk dengan jujur.

c. *The Due Care Theory*

Prinsip *The Due Care Theory* ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk-produknya, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Karena kepentingan pelanggan secara khusus sangat rentan untuk disalahgunakan oleh para pelaku usaha dan karena pelaku usaha berada di posisi yang menguntungkan, mereka memiliki kewajiban untuk memberikan perhatian untuk menjamin kepentingan pelanggan tidak disalahgunakan.

d. *The Pivity of Contract*

Prinsip ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi pelanggan, tetapi hal tersebut baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan.

C. Hak dan Kewajiban Pelanggan dan Pelaku Usaha

1. Hak dan Kewajiban Pelanggan

Dalam pengertian hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum.⁵² Pada dasarnya hak bersumber dari tiga hal, yaitu:⁵³

- a. Hak manusia karena kodratnya, yaitu hak yang kita peroleh sejak lahir. Seperti hak untuk hidup dan hak untuk bernafas. Hak ini tidak

⁵² Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta, Liberty, 2005), hlm. 22.

⁵³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra. Aditya Bhakti, 2010), hlm. 129.

boleh diganggu gugat oleh negara, dan bahkan negara wajib menjamin pemenuhannya. Hak inilah yang disebut hak asasi.

- b. Hak yang lahir dari hukum, yaitu hak-hak yang diberikan oleh hukum negara kepada manusia dalam kedudukannya sebagai warga negara/warga masyarakat.
- c. Hak yang lahir dari hubungan hukum antara seseorang dan orang lain melalui sebuah kontrak/perjanjian. Yaitu hak yang didasarkan pada perjanjian/ kontrak antara orang yang satu dengan yang lain. Contohnya peristiwa jual beli. Hak pembeli adalah menerima barang, sedangkan hak penjual adalah menerima uang.

Dengan demikian, hak-hak pelanggan itu terdiri dari:⁵⁴ (1) Hak pelanggan sebagai manusia (yang perlu hidup); (2) Hak pelanggan sebagai subyek hukum dan warga negara (yang bersumber dari undang-undang/hukum); dan (3) Hak pelanggan sebagai pihak-pihak dalam kontrak (dalam hubungan kontrak dengan pelanggan-pelaku usaha).

Menurut Pasal 4 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pelanggan, hak pelanggan adalah:⁵⁵

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa.
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/ atau jasa 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 pelanggan secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan pelanggan.
- 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 perundangundangan lainnya.

⁵⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia...*, hlm. 129.

⁵⁵ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang “Perlindungan Konsumen”, Bab III, Pasal 4.

Selanjutnya masing-masing hak-hak pelanggan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:⁵⁶

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

Pelanggan berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan yang memberi keselamatan. Oleh karena itu, pelanggan harus dilindungi dari segala bahaya yang mengancam kesehatan, jiwa dan harta bendanya karena memakai atau mengonsumsi produk (misalnya makanan). Dengan demikian, setiap produk baik dari segi komposisi bahan, konstruksi, maupun kualitasnya harus diarahkan untuk mempertinggi rasa kenyamanan, keamanan dan keselamatan pelanggan.

- 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

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, Kebebasan memilih ini berarti tidak ada unsur paksaan atau tipu daya dari pelaku usaha.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar pelanggan dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, pelanggan dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

⁵⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia...*, hlm. 133-135.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari pelanggan agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan pelanggan. Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan, maupun secara kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya melalui YLKI.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan pelanggan secara patut.

Pelaku usaha tentu memahami mengenai barang dan/atau jasa, sedangkan di sisi lain, pelanggan sama sekali tidak memahami proses yang dilakukan oleh pelaku usaha. Sehingga posisi pelanggan lebih lemah dibanding pelaku usaha. Oleh karena itu, pelanggan perlu mendapat advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa secara patut.

- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan pelanggan

Pelanggan berhak mendapatkan pembinaan dan pendidikan mengenai mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang baik. Produsen pelaku usaha wajib memberi informasi yang benar dan mendidik sehingga pelanggan makin dewasa bertindak dalam memenuhi kebutuhannya bukan sebaliknya mengeksploitasi kelemahan pelanggan terutama wanita dan anak-anak.

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Sudah merupakan hak asasi manusia untuk diperlakukan sama. Pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggannya, tanpa memandang perbedaan ideologi, agama, suku, kekayaan, maupun status sosial.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi

Penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan Hak atas ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak akibat adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi harapan pelanggan. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

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

Sesuai dengan kedudukannya sebagai pelanggan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adanya ketentuan ini membuka kemungkinan berkembangnya pemikiran tentang hak-hak baru dari pelanggan di masa yang akan datang, sesuai dengan perkembangan zaman.

Adapun kewajiban-kewajiban pelanggan yang diatur dalam Pasal 5 UU

PK adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Tidak bisa dipungkiri bahwa seringkali pelanggan tidak memperoleh manfaat yang maksimal, atau bahkan dirugikan dari mengkonsumsi suatu barang/jasa. Namun setelah diselidiki, kerugian tersebut terjadi karena pelanggan tidak mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian yang telah disediakan oleh pelaku

usaha.

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa Tak jarang pula pelanggan tidak beritikad baik dalam bertransaksi atau mengkonsumsi barang. Hal ini tentu saja akan merugikan khalayak umum, dan secara tidak langsung si pelanggan telah merampas hak-hak orang lain.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Ketentuan ini sudah jelas, ada uang, ada barang.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan pelanggan secara patut. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, patut diartikan sebagai tidak berat sebelah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Seperti halnya pelanggan, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Pengaturan hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dapat bersumber pada peraturan perundangan yang bersifat umum dan juga perjanjian/kontrak yang bersifat khusus. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan pelanggan yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa pelanggan.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian pelanggan tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban-kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 UUPK adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani pelanggan secara benar dan jujur

serta tidak diskriminatif.

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban pelanggan. Ini berarti hak bagi pelanggan adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban pelanggan merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Bila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan UUPK lebih spesifik, karena di UUPK pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha juga sangat erat kaitannya dengan larangan dan tanggung jawab pelaku usaha.

D. Hukum Pelayanan Pelanggan Listrik

Pelayanan pelanggan listrik tentu berhubungan dengan kewajiban dan hak dalam transaksi pelayanan di atur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Pokok-Pokok dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Adapun terkait hak dan kewajiban penjual dan pembeli tenaga listrik diatur dalam Pasal 5 ayat (1) yang menyebutkan bahwa badan usaha selaku penjual, berhak:

- a. Menerima pembayaran terkait harga jual tenaga listrik sesuai PJBL
- b. Mendapatkan insentif percepatan pelaksanaan COD apabila percepatan dimaksud atas permintaan PT PLN (Persero)
- c. Mendapatkan deemed dispatch apabila jaringan PT PLN (Persero) terganggu bukan karena alasan keadaan kahar (force majeure).

Pasal 5 Ayat (2) menyebutkan Badan Usaha selaku penjual, berkewajiban untuk:

- a. Merancang, mendanai, membangun, memiliki, mengoperasikan, dan mentransfer pembangkit tenaga listrik, dan dapat termasuk transmisi tenaga listrik jika diperlukan
- b. Memberikan jaminan berupa jaminan pelaksanaan proyek, dan jaminan kinerja (performance guarantee) berupa penalty.
- c. Membayar penalti akibat kegagalan untuk mencapai jaminan kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf b termasuk penalti keterlambatan pelaksanaan COD
- d. Menyampaikan rencana penyediaan tenaga listrik (projected AF) bulanan
- e. Mengirimkan dan menjual tenaga listrik kepada PT PLN (Persero) sesuai dengan rencana penyediaan tenaga listrik (projected AF)
- f. Mengurus semua perizinan yang diperlukan.
- g. Memenuhi ketentuan tingkat komponen dalam negeri
- h. Menjaga keberlangsungan pasokan tenaga listrik selama masa PJBL
- i. Membayar penalti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sementara itu terkait hak dan kewajiban pembeli tenaga listrik diatur dalam Pasal 6 Ayat (1) disebutkan bahwa PT PLN (Persero) selaku pembeli, berhak:

- a. Memperoleh penyaluran tenaga listrik yang andal dan berkelanjutan dari pembangkit tenaga listrik
- b. Mendapatkan setiap persetujuan yang diperlukan sehubungan dengan PJBL.

PT PLN (Persero) selaku pembeli, wajib:

- a. Memberikan insentif percepatan pelaksanaan COD kepada Badan Usaha apabila percepatan dimaksud atas permintaan PT PLN (Persero)
- b. Menyerap dan membeli tenaga listrik yang dihasilkan Badan Usaha sesuai dengan PJBL yang telah disepakati selama periode tertentu
- c. Membayar deemed dispatch apabila jaringan tenaga listrik PT PLN (Persero) terganggu bukan karena alasan keadaan kahar (force majeure);

dan d. memelihara dan menjaga keandalan fasilitas jaringan untuk menerima tenaga listrik dari Badan Usaha.

E. Perjanjian antara Pelanggan dan Pelaku Usaha

Pasal 1 Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Pokok-Pokok dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik disebutkan bahwa “perjanjian jual beli tenaga listrik yang selanjutnya disebut dengan PJBL adalah perjanjian jual beli tenaga listrik antara PT PLN (Persero) selaku pembeli dengan badan usaha selaku penjual”.

Perjanjian atau *verbinten* mengandung pengertian suatu hubungan hukum kekayaan/harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi. Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada seseorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut dinamakan perikatan. Perjanjian ini menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Dengan kata lain, perikatan adalah hubungan hukum dalam lapangan hukum kekayaan yang menimbulkan hak di satu pihak dan kewajiban di lain pihak.⁵⁷ Tiap-tiap perikatan dilahirkan, baik karena suatu perjanjian maupun karena undang-undang (Pasal 1233 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata). Jika dirumuskan secara berlainan,

⁵⁷ J. Satrio, *Hukum Perikatan Tentang Hapusnya Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1996), hlm.2

maka dapat dikatakan bahwa perjanjian merupakan salah satu sumber lahirnya perikatan, dengan membuat perjanjian maka salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian tersebut mengikatkan dirinya untuk memenuhi kewajiban sebagaimana yang dijanjikan.⁵⁸

Perjanjian jual beli merupakan perbuatan hukum yang mempunyai konsekuensi peralihan hak atas sesuatu barang, dan pihak penjual kepada pihak pembeli, maka dengan sendirinya dalam perbuatan hukum haruslah dipenuhi rukun dan syarat-syarat sahnya jual beli. Dengan demikian apapun jenis dan objek jual beli harus memenuhi rukun syarat menurut syara'. Adapun rukun dan syarat-syarat menurut para ulama ada empat,⁵⁹ adanya akad, penjual dan pembeli, barang yang diperjual belikan dan ada nilai tukar pengganti barang (harga barang).⁶⁰

Perjanjian adalah hubungan hukum antara dua belah pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum.⁶¹ Dengan demikian, hubungan antara perikatan dan perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan, di sampingnya sumber-sumber lain. Suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan, karena dua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu. Dapat dikatakan bahwa dua perkataan (perjanjian dan persetujuan) itu adalah sama artinya. Perkataan kontrak, lebih sempit karena ditunjukkan kepada perjanjian atau persetujuan yang tertulis.⁶²

Pasal 1313 KUHPerdato mengawali ketentuan yang diatur dalam Bab Kedua III KUHPerdato, di bawah judul “Tentang Perikatan-Perikatan yang Dilahirkan dari Kontrak atau Perjanjian”, dengan menyatakan bahwa “Suatu

⁵⁸ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Pada Umumnya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm.42.

⁵⁹ Wahbah al-Zuhaili, *Al-Fiqh, al-Islami wa Adilatuhi*, (Beirut Libanon, Daar al-Fikr al, 2006), hlm. 43.

⁶⁰ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Mu'amalat (Hukum Perdata Islam)*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm. 103

⁶¹ Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisis Kasus*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hlm. 51.

⁶² Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2002), hlm 1.

Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Rumusan yang diberikan tersebut hendak memperlihatkan kepada kita semua, bahwa suatu perjanjian adalah:

- a. Suatu perbuatan
- b. Antara sekurangny dua orang (jadi dapat lebih dari dua orang)
- c. Perbuatan tersebut melahirkan perikatan di antara pihak-pihak yang berjanji tersebut.

Perbuatan yang disebutkan dalam rumusan awal ketentuan Pasal 1313 KUHPerdata hendak menjelaskan kepada kita semua bahwa perjanjian hanya mungkin terjadi jika ada suatu perbuatan nyata, baik dalam bentuk ucapan, maupun tindakan secara fisik, dan tidak hanya dalam bentuk pikiran semata-mata.⁶³

Kehendak itu dapat dinyatakan dengan berbagai cara baik lisan maupun tulisan dan mengikat para pihak dengan segala akibat hukumnya. Berdasarkan asas kebebasan berkontrak yang tercantum dalam Pasal 1338 ayat 1 KUHPerdata, suatu perjanjian yang dibuat secara sah, mengikat sebagai Undang-Undang bagi para pihak yang membuatnya. Akan tetapi, Pasal 1338 ayat 3 KUHPerdata menyebutkan setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.⁶⁴

Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Pengertian jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdata adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar harga yang telah

⁶³ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 1-2

⁶⁴ Suharnoko, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm 3-4

dijanjikan. Permasalahan yang timbul dari perjanjian jual beli ayam yaitu faktor yang menyebabkan terjadi wanprestasi dan upaya penyelesaian yang terjadi atas wanprestasi dalam perjanjian jual beli ayam. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa wanprestasi adalah tidak dipenuhinya perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak dan salah satu pihak berbuat lalai tidak melaksanakan kewajiban atau hak yang telah disepakati sebelumnya.⁶⁵ Wujud dari tidak memenuhi perikatan itu ada 3 (tiga) macam, yaitu:⁶⁶

- a. Debitur sama sekali tidak memenuhi perikatan
- b. Debitur terlambat memenuhi perikatan
- c. Debitur keliru atau tidak pantas memenuhi perikatan.

Di dalam kenyataan sukar untuk menentukan saat debitur dikatakan tidak memenuhi perikatan, karena sering kali ketika mengadakan perjanjian pihak-pihak tidak menentukan waktu untuk melaksanakan perjanjian tersebut. Bahkan di dalam perikatan di mana waktu untuk melaksanakan prestasi itu pun ditentukan, cedera janji tidak terjadi dengan sendirinya. Yang mudah untuk menentukan saat debitur tidak memenuhi perikatan ialah pada perikatan untuk tidak berbuat sesuatu.

Sesuatu yang dijanjikan oleh pihak yang satu (pihak penjual), menyerahkan atau memindahkan hak miliknya atas barang yang ditawarkan, sedangkan yang dijanjikan oleh pihak yang lain, membayar harga yang telah disetujuinya. Meskipun tiada disebutkan dalam salah satu pasal undang-undang namun sudah semestinya bahwa “harga” ini harus berupa sejumlah uang, karena bila tidak demikian dan harga itu berupa barang, maka bukan lagi jual beli yang terjadi, tetapi tukar-menukar atau barter.⁶⁷

Asas-asas yang terdapat dalam suatu perjanjian umumnya terdapat dalam

⁶⁵ Salim HS, *Hukum Kontrak: Teori dan Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003). hlm. 98.

⁶⁶ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2011), hlm. 18

⁶⁷ *ibid*, hlm. 79.

perjanjian jual beli. Dalam hukum perjanjian ada beberapa asas, namun secara umum asas perjanjian ada lima yaitu:⁶⁸

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas Kebebasan Berkontrak dapat dilihat dalam Pasal 1338 ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi “ Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

b. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme dapat dilihat dalam pasal 1320 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam pasal tersebut dinyatakan bahwa salah satu syarat adanya suatu perjanjian adalah adanya kesepakatan dari kedua belah pihak.

c. Asas mengikatnya suatu perjanjian

Asas ini terdapat dalam pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata di mana suatu perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi pembuatnya. Setiap orang yang membuat kontrak, dia terikat untuk memenuhi kontrak tersebut karena kontrak tersebut mengandung janji-janji yang harus dipenuhi dan janji tersebut mengikat para pihak sebagaimana mengikatnya undang-undang.

d. Asas itikad baik

Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik (Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata). Itikad baik ada dua yaitu:

- 1) Bersifat objektif, artinya mengindahkan kepatutan dan kesusilaan. Contoh, Si A melakukan perjanjian dengan si B membangun rumah. Si A ingin memakai keramik cap gajah namun di pasaran habis maka diganti cap semut oleh si.
- 2) Bersifat subjektif, artinya ditentukan sikap bathin seseorang.

⁶⁸ Handri Rahardjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Yustisia, 2009), hlm. 45.

Contoh, si A ingin membeli motor, kemudian datanglah si B (penampilan preman) yang mau menjual motor tanpa surat-surat dengan harga sangat murah. Si A tidak mau membeli karena takut bukan barang halal atau barang tidak legal.

e. Asas Kepribadian

Pada umumnya tidak seorang pun dapat mengadakan perjanjian kecuali untuk dirinya sendiri. Pengecualiannya terdapat dalam pasal 1317 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang janji untuk pihak ketiga.⁶⁹

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menentukan 4 (empat) syarat yang harus ada pada setiap perjanjian yakni dalam Pasal 1320 KUHPerdata, sebab dengan dipenuhinya syarat-syarat inilah suatu perjanjian itu berlaku sah. Adapun keempat syarat itu adalah:

1) Kata sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.

Kata sepakat mereka di sini harus diberikan secara bebas. Walaupun syarat kata sepakat ini sudah dirasakan atau dianggap telah dipenuhi, mungkin terdapat suatu kekhilafan di mana suatu perjanjian yang telah terjadi itu, pada dasarnya ternyata bukan perjanjian, apabila kedua belah pihak beranggapan menghendaki sesuatu yang sama akan tetapi tidak. Keadaan ini dijumpai bilamana terjadi kekhilafan. Perjanjian yang timbul secara demikian dalam beberapa hal dapat dibatalkan. Kata sepakat mungkin pula diberikan karena penipuan, paksaan atau kekerasan. Dalam keadaan inipun mungkin diadakan pembatalan oleh pengadilan atas tuntutan dari orang-orang yang berkepentingan.

⁶⁹ Pasal 1317 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

2) Kecakapan untuk membuat perjanjian

Di sini orang yang cakap, yang dimaksudkan adalah mereka yang berumur 21 (dua puluh satu) tahun atau belum berumur 21 (dua puluh satu) tahun 26 tetapi telah pernah kawin. Tidak termasuk orang-orang sakit ingatan atau bersifat pemboros yang karena itu oleh pengadilan diputuskan berada di bawah pengampuan dan seorang perempuan yang masih bersuami. Mengenai seorang perempuan yang masih bersuami ini setelah dikeluarkannya Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 1963, maka sejak saat itu seorang perempuan yang masih mempunyai suami telah dapat bertindak bebas dalam melakukan perbuatan hukum serta sudah diperbolehkan menghadap di muka pengadilan tanpa seizin suami.⁷⁰

3) Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu maksudnya adalah sedikit-dikitnya macam atau jenis benda dalam perjanjian itu sudah ditentukan, misalnya jual beli beras sebanyak 100 (seratus) kilogram adalah dimungkinkan asal disebutkan macam atau jenis dan rupanya sedangkan jual beli beras 100 (seratus) kilogram tanpa disebutkan macam atau jenis, warna, dan rupanya dapat dibatalkan. Perjanjian mengenai sesuatu barang yang akan diterima kelak (hasil panen) diperkenankan. Satu sama lain kalau barang-barang harus mengenai barang-barang di dalam perdagangan.

4) Suatu sebab yang halal

Dengan syarat ini dimaksudkan adalah tujuan dari perjanjian itu sendiri. Sebab yang tidak halal adalah berlawanan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Kedua syarat yang pertama dinamakan syarat subjektif karena kedua syarat tersebut mengenai

⁷⁰ Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 1963

subjek perjanjian. Sedangkan kedua syarat yang terakhir disebut syarat objektif karena mengenai objek dari perjanjian. Tiap-tiap perjanjian yang dibuat adalah sah apabila telah memenuhi syarat-syarat ini. Apabila salah satu syarat atau lebih syarat itu tidak dipenuhi, maka perjanjian tersebut tidak sah sehingga akibat-akibat hukumnya sebagaimana dimaksudkan tidak terjadi pula.⁷¹

Berdasarkan uraian di atas, maka jelaslah antara hak dan kewajiban dalam jual beli baik hak dan kewajiban penjual maupun pembeli. Jika ini tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan berbagai hal yang tidak diinginkan termasuk pengingkaran terhadap hak dan kewajiban yang sudah disepakati.

2. Hak dan Kewajiban Pihak dalam Perjanjian Jual Beli

Dalam suatu perjanjian jual beli terdapat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh penjual dan pembeli. Hak dan kewajiban tersebut adalah sebagai berikut.

1. Hak dan kewajiban penjual

- a. Hak dari penjual adalah menerima pembayaran dari harga yang telah disepakati oleh pembeli dari barang yang ia jual. Menurut pasal 1513 KUHPerdara menjelaskan bahwa kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan tempat yang ditetapkan dalam persetujuan, hal tersebut merupakan hak yang harus diterima oleh penjual seperti pada umumnya.
- b. Berdasarkan KUHPerdara, antara penjual dan pembeli memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Berdasarkan Pasal 1474 KUHPerdara, menurut Pasal tersebut terdiri dari dua yaitu:
 - 1) Kewajiban penjual untuk menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli.
 - 2) Kewajiban penjual untuk menanggung atau menjamin (*vrijwaring*)

⁷¹ Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, (Yogyakarta, Liberty, 2010), hlm. 10.

atas barang yang dijual.

2. Hak dan kewajiban pembeli

a. Hak pembeli dalam pelaksanaan perjanjian jual beli terdapat dalam Pasal 1481 KUHPerdara:

- 1) Hak menerima barang pembeli memiliki hak untuk menerima barang pada waktu penjualan, sebagaimana termuat dalam Pasal 1481 KUHPerdara yang berbunyi: “Barang yang bersangkutan harus diserahkan dalam keadaan seperti pada waktu penjualan. Sejak saat penyerahan, segala hasil menjadi kepunyaan pembeli”.
- 2) Hak menanggukkan/menunda pembayaran terjadi sebagai akibat gangguan yang dialami oleh pembeli atas barang yang dibelinya. Hak menunda pembayaran ini terjadi pada benda tidak bergerak misalnya pada pelaksana jual beli tanah.

b. Kewajiban pembeli

Adapun kewajiban pembeli ialah menyerahkan barang atas barang yang diperjualbelikan. Adapun cara penyerahan barang yang diperjual belikan tersebut. KUHPerdara mengenal 3 jenis benda yaitu benda bergerak, benda tidak bergerak dan benda tidak bertubuh maka penyerahan hak miliknya juga ada tiga macam yang berlaku masing-masing barang tersebut yaitu:⁷²

1. Penyerahan benda bergerak, mengenai penyerahan benda bergerak, terdapat dalam pasal 612 KUHPerdara yang menyatakan penyerahan benda bergerak, terkecuali yang tidak bertubuh dilakukan dengan penyerahan yang nyata atau kebendaan itu oleh atau atas nama pemilik, atau dengan penyerahan kunci-kunci dari bangunan dalam mana kebendaan itu berada.
2. Penyerahan benda tidak bergerak dalam pasal 616-620 KUHPerdara

⁷² Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 127

yang menyebutkan bahwa penyerahan barang yang tidak bergerak yang dilakukan dengan balik nama. Untuk tanah dilakukan dengan atas PPAT sedangkan yang lain dilakukan dengan akta notaris.

3. Penyerahan benda tidak bertubuh diatur dalam pasal 613 KUHPerdata yang menyebutkan bahwa penyerahan akan piutang atas nama dilakukan dengan akta notaris atau akta di bawah tangan yang harus diberitahukan kepada debitur secara tertulis, disetujui dan diakuinya. Penyerahan tiap-tiap piutang karena surat disertai endorsemen.

F. Konsep Hukum Islam Terhadap Perlindungan Pengguna Jasa

Syariat Islam merupakan ajaran tentang sistem kehidupan yang meliputi hubungan antara pencipta (Al-Khaliq) dengan seluruh ciptaan-Nya dan antara pencipta (Al-Khaliq) dengan seluruh ciptaan-Nya dan antara ciptaan itu sendiri. Ajaran tersebut tercantum dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits, kedua sumber itulah yang dijadikan sebagai pegangan yang secara moril mengatur segala aspek kehidupan manusia, termasuk di dalamnya yang berkaitan dengan ekonomi. Kondisi ekonomi mengalami perkembangan atau perubahan itu sendiri.⁷³

Islam adalah agama yang sempurna dalam mengajarkan segala sesuatu yang baik dan bermanfaat bagi umat manusia. Manusia sebagai makhluk sosial sepatutnya harus mengikuti seperangkat peraturan yang berdasarkan ketentuan Allah swt. Ketentuan tersebut dapat memberikan arahan yang mencakup segala aspek kehidupan, yaitu akhlak, ibadah, akidah serta muamalah.⁷⁴ Berbisnis secara etis sangat perlu dilakukan karena profesi bisnis sebenarnya adalah profesi mulia yang melayani masyarakat banyak. Pelaku-pelaku bisnis diharapkan bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya yaitu setiap usaha

⁷³ Mazumi, *Nilai-nilai Islam Dalam Ekonomi*, (Serang: Dinas Pendidikan Provinsi Banten, 2012). hlm. 24

⁷⁴ Rahmi Aulia Abshir, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pengupahan Jasa Kerja Skripsi Secara Online Jurnal El-Iqtishady Volume 3 Nomor 1 Juni 2021*. h 66

yang ia lakukan harus mampu memupuk atau membangun tingkat kepercayaan dari para relasinya. Kepercayaan, keadilan dan kejujuran adalah elemen pokok dalam mencapai suksesnya suatu bisnis dikemudian hari.⁷⁵

Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi Rasul, beliau membawa barang dagangan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapatkan imbalan atau upah. Sekalipun tidak banyak literatur yang berbicara tentang aspek perlindungan konsumen ketika itu, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktek bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah tidak diragukan lagi oleh penduduk Mekkah, sehingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis.⁷⁶

Setelah Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 279:

Artinya:

*Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka Ketahuilah, bahwa Allah dan rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.*⁷⁷

Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah

⁷⁵ Mazumi, Nilai-nilai Islam Dalam Ekonomi, (Serang: Dinas Pendidikan Provinsi Banten, 2012). hlm. 99

⁷⁶ Jusmaliani, dkk, *Bisnis Berbasis Syariah*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2008), h. 49

⁷⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2006), hlm 47

perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.⁷⁸

Menurut Hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha, yaitu:⁷⁹

- a. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan.
- b. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat.
- c. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa.
- d. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan.
- e. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk.
- f. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha/produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (dhaman) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu:⁸⁰

- a. Ganti Rugi Karena Perusakan (*Dha man Itlaf*)
- b. Ganti Rugi Karena Transaksi (*Dhaman 'Aqdin*)
- c. Ganti Rugi Karena Perbuatan (*Dhaman Wadh'u Yadin*)
- d. Ganti Rugi Karena Penahanan (*Dhaman al-Hailulah*)
- e. Ganti Rugi Karena Tipu daya (*Dhaman al-Maghrur*).

Dalam konsep *aqad ujah al-amanah*, ganti rugi yang diberikan pihak pemegang amanah untuk pihak yang mengalami kerugian atau pemberi amanah (pengguna jasa laundry atau konsumen) harus nyata, jelas barangnya dan bisa dihitung. Selain itu kerugian dibebankan kepada pihak pengusaha atas

⁷⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: kencana, 2013), hlm. 41

⁷⁹ Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta, BPFE, 2004), hlm. 195

⁸⁰ Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, 196

kelalaian yang terjadi akibat kinerjanya, sehingga pembayaran atau ganti rugi dapat dilakukan oleh pengusaha karena kerugian tersebut terjadi tidak disebabkan oleh faktor alam, misalnya kebakaran, banjir, dan lainnya. Hal ini sesuai dengan fatwa DSN NO:43/DSNMUI/VIII/2004 tentang *ijārah*. Pakar fiqih mengatakan bahwa pemberian ganti rugi ada kalanya berbentuk barang dan ada kalanya berbentuk uang.⁸¹



⁸¹ Chairuman Parasibuan dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Rabbani Press, 2001), hlm. 53.

BAB TIGA

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN JASA ARUS LISTRIK PINTAR DI KOTA BANDA ACEH

A. Penyelesaian Sengketa Pelanggan Jasa Listrik Pintar di PT. PLN Area Banda Aceh

Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan listrik paskabayar, yaitu pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan pada bulan berikutnya. Dengan layanan listrik paska bayar, setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Mekanisme ini tidak dilaksanakan pada sistem Listrik Pintar. Listrik pintar sendiri menurut keterangan pihak PLN Banda Aceh yakni sebagai berikut:

Listrik Pintar merupakan layanan listrik Prabayar yang memungkinkan pelanggan untuk mengendalikan sendiri penggunaan listriknya sesuai kebutuhan dan kemampuan. Seperti halnya pulsa isi ulang pada telepon seluler, pada sistem listrik pintar, pelanggan terlebih dahulu membeli pulsa (voucher/token) listrik isi ulang melalui gerai ATM sejumlah bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online.⁸²

Keterangan di atas jelas menunjukkan bahwa jasa listrik pintar yang diberikan oleh pihak PLN Kota Banda Aceh kepada pelanggannya membuat pelanggan lebih mudah dalam mengendalikan pemakaian listrik di rumah atau tempat tinggal lainnya dengan hanya cukup melakukan isi ulang melalui pembelian token. Hal ini sebagaimana ungkapan salah satu pihak PLN Kota Banda Aceh yakni sebagai berikut:

Token atau pulsa listrik yang terdiri dari 20 digit angka ini dimasukkan (diinput) ke dalam kWh Meter khusus yang disebut Meter Prabayar (MPB). Layar MPB akan menyajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisa diketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya, seperti informasi jumlah energi listrik (kWh)

⁸² Wawancara: Petugas P2TL di PLN Kota Banda Aceh, tanggal 12 Juli 2023

yang dimasukkan (diinput), jumlah energi listrik (kWh) yang sudah terpakai selama ini, jumlah energi listrik yang sedang terpakai saat ini (real time) dan jumlah energi listrik yang masih tersisa.⁸³

Ungkapan di atas menjelaskan bahwa persediaan kWh tersebut bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Jika energi listrik yang tersimpan di MPB sudah hampir habis, maka MPB akan memberikan sinyal awal agar segera dilakukan pengisian ulang. Dengan demikian, pelanggan dapat mengetahui secara persis dan real time penggunaan listrik di rumah setiap saat dan kapan saja. Pelanggan juga dapat mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik.

Adanya kebijakan untuk melayani pelanggan dengan mudah dan cepat melalui jasa listrik pintar ini dimaksudkan untuk:⁸⁴

- a. Pelanggan lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik, melalui meter elektronik prabayar, pelanggan dapat memantau pemakaian listrik sehari-hari dan setiap saat. Di meter tersebut tertera angka sisa pemakaian kWh terakhir. Bila dirasa boros, pelanggan dapat mengerem pemakaian listriknya.
- b. Pemakaian listrik dapat disesuaikan dengan anggaran belanja, dengan nilai Pulsa Listrik (voucher) bervariasi mulai Rp 20.000 - Rp 1.000.000 memberikan keleluasaan bagi pelanggan dalam membeli listrik sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan (lebih terkontrol dalam mengatur anggaran belanja keluarga).
- c. Tidak akan terkena biaya keterlambatan, tidak ada lagi biaya tambahan bayar listrik dikarenakan terbebani biaya keterlambatan akibat lupa bayar tagihan listrik.

⁸³ Wawancara: Petugas P2TL di PLN Kota Banda Aceh, tanggal 12 Juli 2023

⁸⁴ <https://web.pln.co.id/pelanggan/listrik-pintar/keuntungan-listrik-pintar>, diakses 17 Juli 2023.

- d. Privasi lebih terjaga, bagi pelanggan yang menginginkan kenyamanan lebih, Listrik Pintar tidak akan membuat pelanggan menunggu dan membukakan pintu untuk petugas pencatatan meter, karena meter prabayar secara otomatis mencatat pemakaian listrik pelanggan (akurat dan tidak ada kesalahan pencatatan meter).
- e. Jaringan luas pembelian token atau pulsa listrik, saat ini pembelian token atau pulsa Listrik (voucher) Pintar sudah bisa didapatkan di lebih dari 30.000 ATM di seluruh Indonesia. Selain itu bisa juga didapatkan di loket pembayaran listrik online.
- f. Tepat digunakan bagi pelanggan yang memiliki usaha rumah kontrakan atau kamar sewa (kos). Sebagai pemilik rumah atau kamar sewa, pelanggan tidak perlu khawatir lagi dengan tagihan listrik yang tidak dibayar oleh penghuni rumah kontrakan karena pemakaian listrik sudah menjadi tanggung jawab dan sudah disesuaikan dengan kebutuhan penyewa.

Sekalipun sudah adanya berbagai kebijakan dalam rangka mempermudah penggunaan jasa listrik seperti listrik pintar, namun tidak sedikit pula ditemukan berbagai kasus sengketa penggunaan jasa listrik di area Kota Banda Aceh. Sengketa tersebut biasanya terjadi karena adanya perilaku pelanggan yang melakukan pencurian arus listrik dengan berbagai cara, mulai dari penyambungan secara langsung tanpa meteran, mengganti MCB serta pemasangan meteran secara ilegal. Adapun bentuk-bentuk sengketa tersebut antara lain sebagai berikut:

a. Penyambungan Langsung Tanpa Meteran

Sengketa utama ialah adanya pencurian arus listrik yang terjadi di area Banda Aceh terutama dilakukan oleh pelanggan dengan cara menyambung arus listrik dari rumah masyarakat ke arus listrik pada tiang-tiang listrik di sekitar rumah mereka secara langsung. Hal ini sebagaimana

yang dikemukakan oleh petugas lapangan PLN yang mengawasi pemakaian arus listrik di area Kota Banda Aceh, bahwa:

Dalam dua tahun terakhir ini ditemukan berbagai kasus pencurian arus listrik di Kota Banda Aceh dengan cara masyarakat menyambung langsung arus listrik rumahnya pada persimpangan arus listrik yang ada pada tiang-tiang listrik di sekitar rumah mereka.⁸⁵

Ungkapan di atas menjelaskan bahwa salah satu bentuk pencurian arus listrik di area Kota Banda Aceh dilakukan oleh warga setempat dengan secara illegal melalui pencurian secara langsung menyambung arus listrik milik PLN ke rumah mereka, tanpa adanya konfirmasi serta persetujuan dari pihak PLN. Ungkapan di atas juga didukung oleh keterangan dari Nailul selaku bagian Teknisi penyambungan dan pemutusan di PT. PLN area Kota Banda Aceh, yakni sebagai berikut:

Laporan yang kami terima dari beberapa petugas lapangan bahwa terdapat dua kasus pencurian arus listrik oleh masyarakat Kota Banda Aceh dengan cara yang berbahaya yakni menyambungkan secara langsung arus listrik milik PLN atau pemerintah ke arah rumah mereka untuk dimanfaatkan, sehingga perbuatan ini sangat berbahaya karena bisa menimbulkan terjadinya kebakaran.⁸⁶

Berdasarkan kedua keterangan di atas, maka dapat dijelaskan bahwa bentuk pencurian arus listrik oleh masyarakat di area Kota Banda Aceh bersifat illegal karena tidak melapor serta tidak memperoleh izin dari pihak PLN atau pemerintah sendirinya.

b. Memperbesar Pembatas pada MCB

Bentuk kedua persengketaan tersebut ialah adanya pencurian arus listrik di area Kota Banda Aceh, juga dilakukan oleh masyarakat pelanggan dengan mengingkari ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak PLN. Bentuk pencurian kedua ini ialah dengan membeli dan memasang

⁸⁵ Wawancara: Petugas P2TL di PLN Kota Banda Aceh, tanggal 12 Juli 2023

⁸⁶ Wawancara: Teknisi di bagian Peyambungan dan Pemutusan di PLN Kota Banda Aceh tanggal 14 Juli 2023

MCB itu sendiri tanpa prosedur dari PLN. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh koordinator bagian pemasangan kwh meter bahwa:

Saya mengamati berbagai kasus pencurian arus listrik yang paling banyak dilakukan oleh masyarakat ialah dengan menggantikan MCB yang lebih besar dayanya untuk kepentingan pribadi mereka agar mendapatkan pembayaran listrik lebih murah, tanpa mengikuti prosedur dari pihak PLN.⁸⁷

Keterangan di atas menyebutkan pencurian jenis kedua dilakukan dengan mengganti MCB. Tujuan ini untuk dapat meningkatkan daya arus listrik yang lebih besar agar mendapatkan keuntungan lebih, sementara di satu sisi terkadang tidak mencerminkan suatu yang baik, karena bagaimana pun caranya tetap tidak dibolehkan dalam Islam. Tidak hanya ungkapan di atas, sebagai informasi yang selama ini ditangani juga dijelaskan oleh petugas lapangan PLN Kota Banda Aceh, yakni sebagai berikut:

Baru berapa bulan belakangan pihak PLN juga banyak menemukan di lapangan beberapa MCB yang terdapat pada rumah warga di area Banda Aceh yang terpasang pada KWh meter tidak sesuai dengan yang terdaftar di data PLN.⁸⁸

Dari kedua informasi di atas, maka jelaslah bahwa bentuk pencurian arus listrik di area Kota Banda Aceh dilakukan juga oleh masyarakat dengan memasang MCB yang ukuran dayanya lebih besar tanpa melapor kepada pihak PLN sehingga arus listrik yang masuk ke rumah tidak begitu besar tagihan listriknya.

c. Pemasangan Meteran Ilegal/Bodong

Sengketa lainnya juga dalam bentuk pencurian arus listrik ialah dengan memasang meteran secara ilegal. Dalam hal ini pihak PLN area

⁸⁷ Wawancara: Koordinator dibagian pemasangan kwh meter di PLN Area Kota Banda Aceh, tanggal 14 Juli 2023

⁸⁸ Wawancara: Petugas P2TL di PLN Kota Banda Aceh, tanggal 12 Juli 2023

Kota Banda Aceh yang membawahi wilayah operasi, mengatakan sebagai berikut:

Meteran listrik itu bisa didapatkan dimana-mana saat ini, seperti pada oknum-oknum tertentu dan lain sebagainya. Sehingga masyarakat dengan mudah memasangnya pada dinding bagian depan rumah tanpa izin dari pihak PLN.⁸⁹

Berdasarkan keterangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa bentuk sengketa penggunaan arus listrik di area Kota Banda Aceh sangat beragam kasusnya, mulai dari kasus dalam bentuk pemanfaatan arus secara illegal, memperbesar pembatas pada MCB dan melakukan pemasangan meteran yang sifatnya illegal tanpa mengkonfirmasi dengan pihak PLN setempat.

Berbagai kasus sengketa berupa pencurian arus listrik yang telah ditemukan area Kota Banda Aceh tersebut oleh pihak PLN tidak membiarkan begitu saja, melainkan diselesaikan oleh pihak PLN melalui mekanisme tertentu dengan pihak pelanggan pelaku pencurian tersebut. Hal ini sebagaimana yang diterangkan oleh pihak PLN, bahwa:

Selama ini kasus-kasus pencurian arus listrik di area Kota Banda Aceh ini diselesaikan secara langsung antara pihak PLN dengan pelaku pencurian, dan belum ada kasus yang diselesaikan sampai ke pengadilan atau mahkamah syar'iyah. Penyelesaian seperti ini dilakukan agar tidak merugikan pihak PLN, karena jika diselesaikan di pengadilan maka ditakuti pihak pelaku tidak lagi membayar ganti rugi kepada PLN, melainkan hanya memenuhi hukuman yang diberikan pihak pengadilan.⁹⁰

Ungkapan di atas menjelaskan bahwa bentuk penyelesaian sengketa perkara pelanggaran penggunaan arus listrik di area Kota Banda Aceh oleh pihak PLN ialah dilakukan secara dua pihak tanpa melibatkan pihak ketiga seperti pihak keamanan maupun pihak pengadilan. Hal ini dilakukan karena

⁸⁹ Wawancara: Koordinator dibagian pemasangan kwh meter di PLN Area Kota Banda Aceh, tanggal 14 Juli 2023

⁹⁰ Wawancara: Teknisi di bagian Peyambungan dan Pemutusan di PLN Kota Banda Aceh tanggal 14 Juli 2023

mengingat pengalaman pada kasus-kasus pencurian sebelumnya juga diselesaikan secara dua pihak dan tanpa menimbulkan sesuatu yang tidak diinginkan oleh pihak PLN dan pelaku pencurian. Artinya pihak pelaku pencurian menyadari kesalahannya serta bersedia membayar ganti rugi kepada pihak PLN.

Mekanisme penyelesaian kasus sengketa arus listrik terhadap pelanggan di area Kota Banda Aceh ini dilakukan dengan terlebih dahulu mengumpulkan berbagai informasi serta fakta adanya pencurian tersebut, hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh pihak PLN bahwa:

Kami dari pihak PLN ini dalam menangani kasus pencurian arus listrik melakukan mekanisme yang teliti dan cermat, yang diawali dengan melacak informasi terkait adanya pencurian yang dilakukan oleh tim dari PLN yang bekerja di bidang lapangan. Fakta pencurian tersebut dapat berupa cara pelaku melakukan pencurian, alat yang digunakan, besar arus yang dicuri, rumah pelaku serta juga sudah berapa lama pelaku melakukan pelaku pencurian tersebut.⁹¹

Berdasarkan ungkapan di atas, maka jelaslah bahwa mekanisme pelaksanaan penyelesaian tindak pidana pencurian arus listrik oleh pihak PLN didahului dengan mencari bukti-bukti kasus pidana tersebut, terutama melalui karyawan PLN yang terdapat di lapangan baik berupa lokasi pencurian, arus listrik yang dicuri serta bagaimana proses pencurian itu dilakukan oleh pelaku.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Jasa Listrik di PT. PLN Area Banda Aceh

Perlindungan hukum terhadap pelanggan jasa listrik pada bagian ini dimaksudkan ialah perlindungan hukum akibat pemadaman listrik yang dilakukan pihak PT. PLN Persero Area Banda Aceh dalam rangka pemeliharaan jaringan di wilayah tersebut, tentu memberikan dampak terhadap masyarakat dari berbagai kalangan, termasuk pada kalangan usaha dan

⁹¹ Wawancara: Teknisi di bagian Peyambungan dan Pemutusan di PLN Kota Banda Aceh tanggal 14 Juli 2023

sebagainya.

Terkait hal di atas, maka peneliti melakukan wawancara dengan kedua pihak, baik pihak PLN sebagai distributor maupun masyarakat sebagai konsumen. Keterangan dari salah satu pihak masyarakat bahwa:

“Saya tidak mengetahui apa saja yang menjadi hak dan kewajiban konsumn listrik. Jika kita lihat selama ini kawasan Area Banda Aceh juga sering terjadi pemadaman listrik, bahkan dalam 1 bulan pasti ada sekali bahkan lebih. Oleh karena itu, bagi saya pribadi pelayanan yang diberikan PLN Area Banda Aceh relatif, kadang puas kadang tidak, pelayanan waktu diloket pembayaran sangat memuaskan, tidak puasnya gara-gara pemadaman”.⁹²

Berdasarkan keterangan di atas, maka dapat diketahui bahwa pedaman listrik yang dilakukan oleh PLN di Area Banda Aceh masih dianggap oleh pihak percetakan sebagai kebijakan yang kurang menguntungkan konsumen, bahkan konsumen mengakui belum puas atas pemadaman listri yang sering terjadi di Area Banda Aceh, sebagai tempat mayoritas mereka berusaha. Hal ini juga didukung oleh keluhan responden lain yang mengatakan sebagai berikut:

Terkadang PLN kurang adil karena di daerah yang jauh dari pusat kota sering terjadi pemadaman sedangkan di kota tidak. Begitu juga dalam menanggapi keluhan konsumennya pun kadang cepat dan kadang lambat. Apabila ada pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN sangatlah berdampak pada pendapatan kami selaku usaha percetakan. Bahkan dampak penurunan pada pendapatan sangat jauh, pendapata turun hingga 40%, yang biasanya sehari dapat 2.000.000 jika ada pemadaman pendaptan hanya sekisar 1.200.000, akan tetapi saya pribadi tidak pernah melakukan komplain dan tidak pernah meminta ganti rugi kepada PLN.⁹³

Ungkapan di atas menggambarkan bahwa perlindungan hukum dari pihak PLN kepada konsumen masih minim, dimana dengan adanya pemadaman listrik, pihak PLN kurang perhatian atas kerugian-kerugian

⁹² Wawancara dengan Pelanggan PLN, Tanggal 15 Juli 2023

⁹³ Wawancara dengan Pelanggan PLN, Tanggal 14 Juli 2023

konsumen yang memanfaatkan listrik untuk menjalankan usahanya. Namun, hanya saja sebagian pihak konsumen yang dirugikan tidak melakukan protes secara berlebihan. Sementara itu, wawancara dengan pihak konsumen PLN lainnya dikatakan sebagai berikut:

Sebagai pemilik usaha percetakan dan fotocopy serta *print out* mengatakan baginya di tempat kerjanya pemadaman listrik jarang ada, kadang sebulan 1 kali saja dalam sebulan. Pelayanan yang diberikan PLN baik dan sangat memuaskan. Bahkan beliau merasa PLN sudah adil dan sudah mengerjakan tugasnya sebagai penyedia jasa listrik. Akan tetapi dalam menanggapi keluhan konsumen kadang cepat dan kadang tepat. Dimana rumah saya pernah di putus jaringan listrik karena tidak membayar dan belum membeli pulsa. Apabila ada pemadaman listrik yang lama perabot rumah tidak pernah ada yang rusak.⁹⁴

Keterangan di atas menjelaskan bahwa konsumen sudah merasa kinerja PLN Area Banda Aceh sudah dilakukan dengan baik, hanya saja dalam melayani keluhan konsumen masih minim pelayanan. Namun, dalam hal ini, konsumen ini juga mengakui adanya dampak buruk bagi usaha percetakan yang dijalannya akibat dari pemadaman listrik oleh PLN, sebagaimana ungkapan di bawah ini.

Apabila ada pemadaman listrik yang di lakukan oleh PLN sangat berdampak bagi pendapatan atau pemasukan usaha fotocopy dan print out, karena perihalnya, jika ada pemadaman, pasti orang yang mau fotocopy atau ngeprint pasti balik gak jadi fotocopy, hal seperti itu kan jadi mengurangi pemasukan saya, biasanya kalok pemadamannya lama banget ya pendapat saya turun hingga 50% dalam sehari. Namun, saya tidak pernah melakukan komplain kepada PLN selama itu tidak terlalu melenceng dari tugas PLN dan tidak pernah maeminta ganti rugi atas pemadaman yang terjadi.⁹⁵

Berdasarkan keterangan di atas, dapat dijelaskan bahwa sekalipun sudah adanya pandangan baik terhadap kinerja PLN dalam memberikan perlindungan hukum, namun masih terdapat aspek layanan berupa tanggapan

⁹⁴ Wawancara dengan Pelanggan PLN, Tanggal 15 Juli 2023

⁹⁵ Wawancara dengan Pelanggan PLN, Tanggal 13 Juli 2023

PLN yang lambat terhadap keluhan-keluhan konsumen. Wawancara yang ketiga dengan konsumen PLN Area Banda Aceh yang juga berprofesi sebagai usaha percetakan, dikatakan sebagai berikut:

Saya tidak mengetahui apa saja yang menjadi hak dan kewajiban konsumen listrik. Beliau tau tapi tidak hafal. Di tempat saya tinggal jarang terjadi pemadaman listrik. Pelayanan yang diberikan PLN Area Banda Aceh cukup bagus dan saya sudah merasa puas, cuman ini loh mbak masalah kenaikan tarif yang ditetapkan selama ini masih belum terima. Lebih lanjut dikatakan juga bahwa pihak PLN sudah memenuhi apa saja yang harus dilakukannya dirasa sudah adil dalam memberikan pelayanan. Apabila ada pemadaman listrik fasilitas kerja percetakan tidak ada tang rusak, akan tetapi ada kendala dalam melakukan pekerjaannya. Karyawan jadi tidak bisa melakukan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Kalau masalah berdampak pada hasil kerja seperti pendapatan pasti berdampak jika ada pemadaman, yang aslinya sehari bisa langsung melakukan percetakan yang dipesan pelanggan, apabila ada pemadaman pasti pekerjaan terhambat.⁹⁶

Wawancara yang keempat dengan pelanggan PLN yang juga selaku pemilik usaha percetakan di Kota Banda Aceh, mengatakan sebagai berikut:

Saya membayar tagihan dan saya mendapat hak memakai listrik. Namun, saya melihat selama ini sangat sering terjadi pemadaman, bahkan satu minggu 2 kali. Saya merasa pelayannya yang diberikan PLN belum memuaskan. Karena aktivitas percetakan ketika pemadaman tidak bisa dijalankan, misalnya fotocopy dan sebagainya. Namun, kami tidak meminta ganti rugi kepada PLN, karena menurut saya pasti tidak akan di ganti. Dalam menanggapi keluhan konsumen pihak PLN juga tidak cepat dan tanggap.⁹⁷

Berdasarkan keterangan di atas, maka dapat diketahui bahwa apabila ada pemadaman listrik oleh PLN sangat berdampak pada pendapatan konsumen, karena ketika pemadaman dilakukan oleh PLN maka segala aktivitas percetakan terhenti dan membuat pekerjaan mereka bertumpuk untuk dikerjakan pada tahap selanjutnya.

⁹⁶ Wawancara dengan Pelanggan PLN, Tanggal 15 Juli 2023

⁹⁷ Wawancara dengan Pelanggan PLN, Tanggal 14 Juli 2023

Dari wawancara dengan beberapa konsumen PLN Area Banda Aceh yang memiliki usaha percetakan dapat diketahui bahwasanya para konsumen lebih dominan tidak mengetahui hak dan kewajiban sebagai konsumen listrik yang tertera dalam SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik) dalam UU No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan tertera juga hak dan kewajiban konsumen dalam UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila ada pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Banda Aceh kebanyakan pendapatan dari para konsumen menurun, bahkan hampir 50 persen dari pendapatan biasanya jika tidak ada pemadaman, akan tetapi para konsumen tidak pernah melakukan komplain kepada PLN Area Banda Aceh.

Keterangan terkait perlindungan hukum bagi konsumen akibat pemadaman listrik tidak hanya diperoleh dari pihak konsumen, melainkan juga dari pihak PLN Area Banda Aceh. Wawancara pertama dengan pihak PT. PLN (Persero) Area Banda Aceh dikatakan sebagai berikut:

Pihak PLN Area Banda Aceh melakukan pemadaman listrik atau tepatnya padamnya listrik itu ada dua jenis yaitu gangguan dan pemeliharaan. Kalau gangguan itu sifatnya padamnya listrik yang tidak kita inginkan, gangguan itu ada dari penyebab eksternal maupun internal. Eksternal itu sendiri bisa disebabkan oleh pohon tumbang, angin kencang ataupun peralatan-peralatan yang ada diluar yang mengganggu jaringan PLN. Yang kedua terkait dengan pemeliharaan, PLN sendiri memiliki team PDKB (Pemeliharaan Dalam Keadaan Bertegangan) baru sekitar beberapa bulan ini. Team tersebut bekerja tanpa padam, tapi ada juga kondisi yang tetap kita kerjakan dalam kondisi padam yaitu untuk safety porsenil. Adapunantisipasi dan langkahnya kalau untuk pemeliharaan kita pasti mengumumkan media masa, surat-surat kelurahan kecamatan ataupun instansi-instansi dan pelanggan prioritas. Pemadaman listrik dilakukan ketika gangguan tidak bisa diprediksi lamanya sampai kapan karena gangguan sendiri bukan pemadaman yang kita rencanakan, tapi ketika pemeliharaan tidak mesti, yang jelas pihak PLN meminimalisir sampai setiap minggu konsumen merasakan padam, biasanya dilakukan pada siang hari, kalau malam hari hampir 90% padam gara-gara gangguan. Misal pemeliharaan gara-gara layang-layang nempel mungkin pemadaman

hanya sebentar, tapi jika pemeliharaan alat dan jaringan pemadaman dilakukan lumayan lama sekitar 4 jam tergantung jenis pekerjaan.⁹⁸

Berdasarkan keterangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pemadaman listrik yang dilakukan oleh pihak PLN area Banda Aceh tidak dilakukan secara cuma-cuma melainkan terdapat dua faktor yaitu faktor gangguan baik cuaca maupun adanya aktivitas masyarakat yang mengganggu listrik seperti layang-layang. Begitu juga faktor dari pihak PLN yakni adanya upaya pemeliharaan arus listrik oleh pihak PLN. Terkait adanya kebijakan pemutusan listrik oleh PLN juga diterangkan oleh salah satu pihak PLN Area Banda Aceh, yakni sebagai berikut:

Listrik dicabut atau diputus ketika menunggak? Dalam PLN itu ada rekening listrik berjalan sampai tanggal 20 perbulan, ketika sampai tanggal 20 konsumen tidak melakukan pembayaran maka tanggal 21 sudah dikenakan sanksi pemutusan untuk satu bulan dan dua bulan menunggak, ketika tiga bulan menunggak maka PLN melakukan bongkar apung, kwh meternya diambil oleh PLN dan ketika konsumen tersebut ingin menikmati listriknya lagi maka ia harus melunasi tunggakan tersebut sama biaya pasang baru. Sudah ada di SPJBTL, Jadi ketika pemutusan maka tanpa PLN memberitahu pemilik rumah langsung dilakukan pemutusan saat diatas tanggal 20 tadi. Memang kelihatannya PLN terkesan melakukan pemutusan tersebut hanya sepihak, tapi ketika dilapangan PLN ada surat kerjanya yang berisi perintah pemutusan.⁹⁹

Terkait pemadaman secara sepihak, pihak PLN juga memberikan keterangan sebagai berikut:

PLN pernah melakukan pemadaman secara sepihak artinya kalau padam dikarenakan pemeliharaan memang yang harus PLN lakukan untuk menjaga propertinya, usia peralatan biar tidak terjadi gangguan. Kalau secara sepihak semenena mena karna kekurangan energi PLN area Banda Aceh tiak pernah.¹⁰⁰

Begitu juga dengan adanya pihak konsumen yang mengkomplen atas

⁹⁸ Wawancara dengan Pihak PLN, Tanggal 14 Juli 2023

⁹⁹ Wawancara dengan Pihak PLN, Tanggal 14 Juli 2023

¹⁰⁰ Wawancara dengan Pihak PLN, Tanggal 15 Juli 2023

kinerja PLN dikatakan oleh pihak PLN area Banda Aceh sebagai berikut:

Kami dari pihak PLN menerima keluhan dari konsumen dengan menyediakan masa untuk menerima komplain dari para konsumen. Keluhan itu banyak, PLN membagi dalam dua jenis yang pertama itu keluhan teknis dan yang kedua keluhan non teknis. Keluhan teknis seperti keluhan padam yang sifatnya gardu ada yang sifatnya satu rumah itu 24 jam langsung kita tangani, kalau keluhan non teknis PLN menyediakan call center 123, setelah dari call center 123 langsung didistribusikan ke setiap rayon. Apabila ada konsumen menuntut kepada PLN karena di tempat tinggalnya sering ada pemadaman, maka pihak PLN mempunyai TMP (Tingkat Mutu Pelayanan) yang disahkan oleh kementerian yang tidak hanya disahkan oleh PLN sendiri, karena PLN ini kan BUMN sebagai operatornya pemerintah yang melaksanakan yang diikat pemerintah. Kalau menuntut secara keluhan lewat surat ataupun datang langsung ke kantor, PLN sering menerimanya, tapi sampai saat ini alhamdulillah PLN belum pernah. Jika menuntut padam maka itu haknya konsumen yang diperbolehkan. Kalau sampai dibawa ke Pengadilan masih belum pernah. Karena PLN berusaha menerapkan asas-asas yang memperhatikan hak dan kewajiban konsumen.¹⁰¹

Berdasarkan keterangan di atas, maka dapat diketahui bahwa pihak PLN memberikan layanan bagi konsumen yang merasa dirugikan dengan menerima segala aspirasi konsumen, bahkan jika ada pemadaman dari pihak PLN, maka konsumen tidak dikenakan biaya. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh salah satu pihak PLN area Banda Aceh yakni sebagai berikut:

Dengan adanya pemadaman listrik konsumen tidak dikenakan biaya saat pemadaman, selama dia tidak melebihi TMP, ia tidak dapat penggantian kecuali kalau melebihi. Misalnya dalam satu tahun ada 7 kali pada, ternyata lebih sampai terjadi 9 kali padam baru pihak PLN memberikan kompensasi kepada konsumen. Kalau token pengantiannya berupa pulsa, kalau pascabayar dengan pengurangan rekening. Selama pemadaman PLN belum pernah menerima keluhan kalau barang-barang konsumen ada yang rusak akibat pemadaman. Sampai saat ini PLN sudah memberikan penerangan jasa yang baik, karena program-program yang ada di PLN sudah 80% untuk memenuhi konsumen. PLN juga sudah menanggapi keluhan konsumen dengan cepat dan tepat, PLN pun memberikan respon time maksimall 180

¹⁰¹ Wawancara dengan Pihak PLN, Tanggal 14 Juli 2023

menit untuk yang teknis sedangkan yang non teknis respon timnya 3 x 24 jam.¹⁰²

Wawancara ke enam dengan pihak PLN area Banda Aceh diperoleh keterangan sebagai berikut:

Pemadaman listrik yang dilakukan PLN area Banda Aceh terjadi karena ada suatu perbaikan atau penggantian kontruksi atau material-material yang sudah rusak, penggantian tiang-tiang yang sudah rapuh, penggantian pin isolator, perbaikan konduktor lepas dari pin isolator, pengamanan GW lepas atau putus. Biasanya pemadaman akibat GW lepas atau tiang retak memakan waktu sekitar 7 jam perbaikan dan pelaksanaanny dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore maksimal. Pemadaman listrik dilakukan tidak menentu, kalau ada temuan dari tim inspeksi harus diperbaiki baru PLN area Banda Aceh memperbaiki dan melakukan pemadaman listrik.¹⁰³

Berdasarkan berbagai hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa listrik dicabut atau diputus berarti konsumen tersebut menunggak dalam pembayarannya. Karena dalam PLN itu ada rekening listrik berjalan sampai tanggal 20 perbulan, ketika sampai tanggal 20 konsumen tidak melakukan pembayaran maka tanggal 21 sudah dikenakan sanksi pemutusan untuk satu bulan dan dua bulan menunggak, karena hal tersebut sudah tertera dalam SPJBTL mbak. Di sini jabatan saya operator jaringan, jadi kalau masalah itu saya tidak mengetahui secara detail.

PLN melakukan pemutusan jaringan secara sepihak itu tidak pernah, karena pihak PLN sendiri sebelum melakukan pemadaman atau pemutusan jaringan di suatu rumah pasti akan meminta izin dari pemilik rumah tersebut. Saat pemadaman listrik konsumen tidak dikenakan biaya pembayaran rekening listrik. Kalau masalah keluhan sering mbak, yang saya terima itu keluhan yang bersifat teknis. Karena posisi saya sebagai operator jaringan.

Keluhannya yang menyangkut dengan pemadaman misalnya satu rumah padam, dua rumah padam, satu tarikan padam ngeblok-ngeblok seperti

¹⁰² Wawancara dengan Pihak PLN, Tanggal 15 Juli 2023

¹⁰³ Wawancara dengan Pihak PLN, Tanggal 14 Juli 2023

satu tarikan SR JBR, kalau satu rumah biasanya instalasi depan dan juga bisa meteran, orang tersebut langsung lapor ke kantor pelayanan tekhnk dan jaringan. Pihak PLN langsung menangani istilahnya respon time selama 30 menit penugasan regu dalam perjalanan sampai ke lokasi yang mengalami keluhan pemadaman tersebut. Rekaperti time itu memakan 2 jam dan hal tersebut tanpa pungutan biaya. Kalau menurut saya PLN area Banda Aceh sudah melakukan jasa penerangan yang baik hingga 90%.

Masyarakat dan PLN adalah suatu bagian yang tidak terpisahkan. PLN sebagai pelaku usaha di bidang ketenagalistrikan menyediakan jasa berupa listrik kepada masyarakat selaku pelanggan atau konsumen jasa listrik. Sedangkan masyarakat membutuhkan listrik sebagai sumber daya penunjang kehidupan mereka. Kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. PLN bahwa para pengguna jasa atau para konsumen itu memerlukan sebuah perlindungan hukum yang jelas yang mengatur hak-hak mereka dalam mendapatkan layanan ketenagalistrikan.

Hubungan hukum antara PLN dengan masyarakat didasarkan pada alas hak yang disebut perjanjian jual beli tenaga listrik yang sepenuhnya tunduk pada hukum perjanjian sesuai dengan Kitab Undang Undang Hukum Perdata yang antara lain menyebutkan bahwa perjanjian merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Sehubungan dengan pemadaman listrik yang terjadi di wilayah PLN area Banda Aceh, PLN berusaha semaksimal mungkin untuk melindungi kepentingan konsumen dengan memadamkan listrik tanpa mengganggu produktifitas pelanggan dan kinerja pelanggan tetapi dapat melaksanakan tugas se-efektif dan se-efisien mungkin. PLN melaksanakan tugas terkait pemeliharaan jaringan dengan tetap memperhatikan jadwal produktif dari mayoritas pelanggan daerah tersebut. Dalam setiap pemeliharaan jaringan, PLN berusaha agar pemadaman tidak berlangsung lama dan juga agar tidak terjadi pemadaman di wilayah yang sama dalam waktu dekat.

C. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Sengketa Pelanggan Jasa Listrik di PT. PLN Area Banda Aceh

Dalam pelanggaran pemakaian tenaga listrik, tentunya ada penyelesaian yang harus dilaksanakan baik dari pihak PT PLN Persero maupun dari pihak pelanggan. Pada penyelesaian sengketa ini pun pihak konsumen dan pihak PLN sama-sama memiliki hak dalam memilih penyelesaian sengketa yang harus dilaksanakan agar dapat memberikan kepastian hukum, walaupun pihak PLN memiliki peran yang lebih besar dalam penyelesaian sengketa pada awal penyelesaian sengketa setelah ditemukannya pelanggaran. Alternatif penyelesaian sengketa (APS) yang merupakan terjemahan dari *alternative dispute resolution* (ADR) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli (pasal 1 angka 10). Adapun bentuk alternatif penyelesaian sengketa secara umum adalah dengan cara negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.¹⁰⁴

Alternatif penyelesaian sengketa adalah merupakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didasarkan atas kesepakatan para pihak sebagai konsekuensi kesepakatan para pihak ADR bersifat sukarela dan tidak dapat dipaksakan oleh salah satu pihak ataupun pihak lain. Meskipun demikian sebagai bentuk perjanjian (alternatif penyelesaian sengketa) kesepakatan yang telah mereka capai harus ditaati.¹⁰⁵

Dalam hukum Islam secara terminologis perdamaian disebut dengan istilah *aş-sulhu/işlah* yang menurut bahasa adalah memutuskan suatu persengketaan. Dan menurut *syara'* adalah suatu akad dengan maksud untuk mengakhiri suatu persengketaan antara dua belah pihak yang saling

¹⁰⁴ Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 Ayat (10).

¹⁰⁵ Herniate dan Iin Hartini, *Sengketa Bisnis...*, hlm. 1-2

bersengketa.¹⁰⁶ *Aş-Şulhu/Işlah* merupakan sebab untuk mencegah suatu perselisihan dan memutuskan suatu pertentangan dan pertikaian.

Aş-Şulhu (perdamaian) adalah perjanjian untuk saling menghilangkan permusuhan, perbantahan, perdendaman, dan sikap-sikap yang dapat menimbulkan permusuhan dan peperangan.¹⁰⁷ Dalam *aş-şulhu* terdapat beberapa istilah yang digunakan, seperti: pihak-pihak yang melakukan perdamaian disebut *muşālih*, sedangkan persoalan yang diperselisihkan disebut *muşālih ‘anhu* dan perbuatan yang dilakukan oleh salah satu pihak untuk mengakhiri pertikaian disebut *muşālih ‘alaihi* atau disebut juga badal *aş-şulhi*.

Berdasarkan tinjauan hukum Islam, penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pihak PLN kepada pelanggan yang pada persisnya ditemukan pelanggaran pemakaian tenaga listrik sudah bersesuaian dengan hukum Islam, yaitu dengan menetapkan sanksi tagihan susulan sesuai dengan golongan pelanggaran. Sanksi pun diberikan kepada siapa saja yang bertanggung jawab atas rumah atau bangunan tempat terjadinya pelanggaran. Pada sebagian kasus pelanggaran, pihak konsumen harus membayar tagihan susulan yang dibebankan kepada mereka yang sebenarnya mereka pun tidak mengetahui siapa yang melakukan pelanggaran tersebut. Hal ini pun terjadi karena rumah tersebut sempat ditempati oleh orang lain sebelumnya yang dimungkinkan pada saat itulah awal terjadinya pelanggaran. Konsumen dalam hal ini pun merasa dirugikan mengingat besarnya denda tagihan susulan yang harus mereka bayarkan agar dapat tersambung listrik di rumah mereka.

Dari pihak konsumen pun juga sempat meminta keringanan agar dapat dikurangi denda yang harus mereka tanggung, akan tetapi dari pihak PLN menolak untuk memberikan keringanan tersebut. Adapun sanksi yang besarnya jutaan rupiah, maka pihak PLN sendiri memberikan kelonggaran pembayaran dengan dicicil selama 10 hingga 12 bulan dengan syarat

¹⁰⁶ Sayyid Sabiq, *Fiqh Al-Sunnah* Juz III (Beirut: Dar Al Fikr, 305)

¹⁰⁷ M. Abdul Majid, *Kamus Istilah Fiqih* (Jakarta: P.N. Balai Pustaka, 1985), 225

membayar uang muka angsuran 30% dari jumlah tagihan susulan jika konsumen yang dikenakan denda tidak dapat membayar langsung secara tunai.

Penyelesaian sengketa yang dilakukan pihak PLN terhadap pelanggaran pemakaian tenaga listrik, juga dilakukan pemberian negosiasi yang dilakukan oleh pihak konsumen kepada PT PLN Persero Kota Banda Aceh, yang mana hasil dari negosiasi tersebut berupa keringanan dalam jangka waktu pembayaran yang dapat dicicil hingga 12 bulan. Bentuk lain penyelesaian sengketa ini ialah dengan melibatkan lembaga lain seperti pengadilan.

Berbagai bentuk penyelesaian perkara sengketa pihak PLN dengan pelanggan dalam penggunaan jasa listrik tersebut, jika ditinjau dalam teori *aş-sulhu* pemberian sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik berupa denda tagihan susulan yang diberikan oleh pihak PT PLN Persero kepada pihak konsumen (*muşālih*) menjadi *badal aş-sulhu* atau perbuatan yang dilakukan oleh salah satu pihak untuk mengakhiri pertikaian. Pada penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh PT PLN Persero Kota Banda Aceh pun juga berlaku asas fiksi hukum yang beranggapan bahwa ketika suatu peraturan perundang-undangan telah diundangkan maka pada saat itu setiap orang dianggap tahu (*presumption iures de iure*) dan ketentuan tersebut berlaku mengikat sehingga ketidaktahuan seseorang akan hukum tidak dapat membebaskan/memaafkannya dari tuntutan hukum (*ignorantia jurist non excusat*).¹⁰⁸

¹⁰⁸ Riki Perdana Raya Waruwu, Penerapan Asas Fiksi Hukum Dalam Perma, Dalam <https://jdih.mahkamahagung.go.id/index.php/beranda/kegiatan/9-kegiatan/139-penerapan-asas-fiksihukum-dalam-perma>.

BAB EMPAT PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

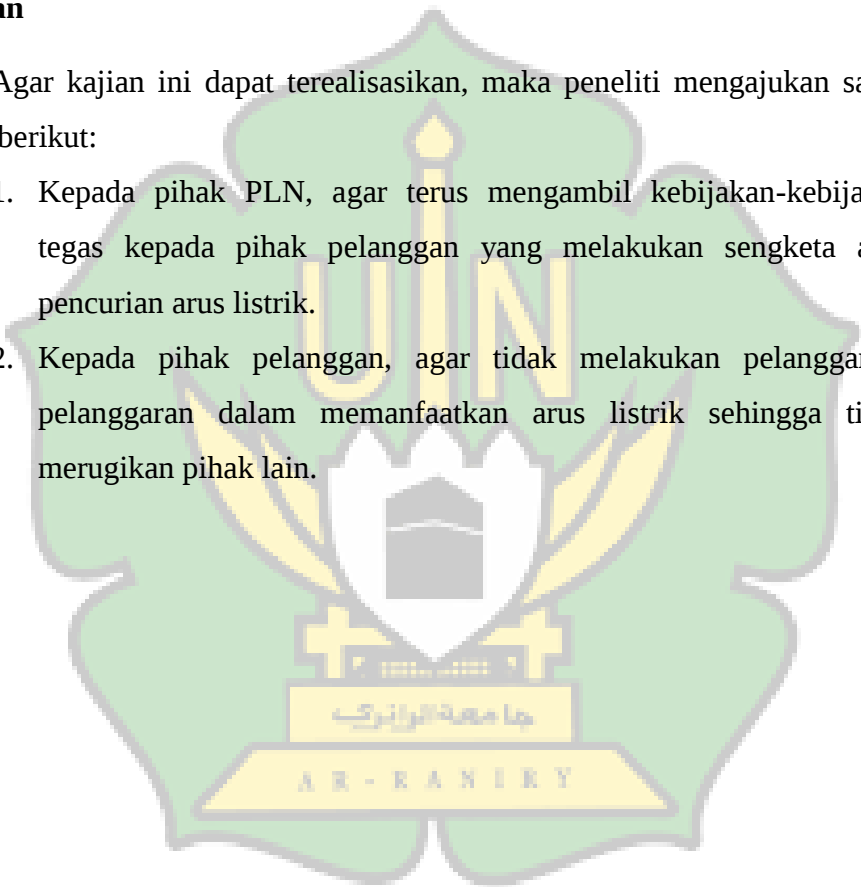
1. Penyelesaian sengketa penggunaan jasa listrik yang dilakukan pihak PLN di area Kota Banda Aceh diawali dengan mencari bukti-bukti kasus pidana tersebut melalui karyawan PLN yang terdapat di lapangan baik berupa lokasi pencurian, arus listrik yang dicuri serta bagaimana proses pencurian itu dilakukan oleh pelaku. Penyelesaian sengketa penggunaan jasa arus listrik di area Kota Banda Aceh oleh pihak PLN ialah dilakukan secara dua pihak yakni pihak PLN dan pelaku pencurian tanpa melibatkan pihak ketiga seperti pihak keamanan maupun pihak pengadilan.
2. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pemadaman listrik dalam rangka pemeliharaan jaringan oleh PT. PLN (Persero) wilayah area Banda Aceh dilakukan dengan tidak memungut biaya kepada konsumen saat listrik dipadamkan, memberikan informasi kepada masyarakat melalui aparat pemerintah gampong dan kecamatan terkait akan adanya pemadaman serta berupaya memberikan pelayanan dan mengatasi keluhan konsumen jika ada pihak yang melakukan protes.
3. Ditinjau dari perspektif hukum Islam terhadap penyelesaian sengketa pelanggan jasa listrik di PT. PLN Area Banda Aceh sudah bersesuaian dengan hukum Islam. Dimana penyelesaiannya dengan pemberian sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik ini tidak melalui lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat di luar pengadilan. Tetapi negosiasi dilakukan langsung oleh pihak PT PLN Persero Kota Banda

Aceh dengan pihak pelanggan. Dalam teori *aş-şulhu* pemberian sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik berupa denda tagihan susulan yang diberikan oleh pihak PT PLN Persero kepada pihak pelanggan (*muşālih*) menjadi *badal aş-şulhu* atau perbuatan yang dilakukan oleh salah satu pihak untuk mengakhiri pertikaian.

B. Saran

Agar kajian ini dapat terealisasi, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak PLN, agar terus mengambil kebijakan-kebijakan tegas kepada pihak pelanggan yang melakukan sengketa atau pencurian arus listrik.
2. Kepada pihak pelanggan, agar tidak melakukan pelanggaran-pelanggaran dalam memanfaatkan arus listrik sehingga tidak merugikan pihak lain.



DAFTAR PUSTAKA

- Ade Saptono, *Pokok-Pokok Metodologi Penelitian Hukum Empiris Murni Sebuah Alternatif*, Jakarta: Universitas Trisakti, 2009), hlm. 28.
- Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Mu'amalat (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta: UII Press, 2000
- Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010
- Bambang Sungono, *Metodelogi Penelitian Hukum*, cet. Ke-12, (Jakarta: Rajawali, 2011
- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002
- Barkatullah Abdul Haim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi ECommerce Lintas Negara di Indonesia*, (Jakarta: FH UII Press, 2009
- Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary, Ninth Edition*, (St. Paul: West, 2009
- Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004
- Chairuman Parasibuan dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Rabbani Press, 2001
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Aksara, 2003
- Delina Damayanti, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Pulsa Token Listrik". Skripsi ini ditulis oleh Delina Damayanti pada tahun 2022, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan," Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan, 2022.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2006

- Hadhikusuma dan Sumantoro, *Pengertian Pokok Hukum Perusahaan: Bentuk-bentuk Perusahaan yang berlaku di Indonesia*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2006)
- Handri Rahardjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Yustisia, 2009)
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Gramedia Persada, 2008)
- Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2011)
- Hasanah, *Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia*, artikel diakses pada 28 Agustus 2021 dari <http://jurnal.unikom.ac.id/vol3/perlindungan.html>.
- Hilda Hilmiah Diniyati, *Perlindungan Hukum bagi Investor dalam Pasar Modal (Studi pada Gangguan Sistem Transaksi di Bursa Efek Indonesia)*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013
- Husen Umar, *Metodelogi Penelitian untuk Skripsi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009)
- J. Satrio, *Hukum Perikatan Tentang Hapusnya Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1996)
- Jusmaliani, dkk, *Bisnis Berbasis Syariah*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2008)
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Pada Umumnya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004)
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003
- Kartohadiprodjo Soediman, *Pengantar Tata Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2012).
- Kasmawati, *Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Terhadap Tegangan Tinggi Listrik di Bandar Lampung*, Jurnal Fiat Justisia Vol. 7 No. 3, Bandar Lampung, 2013
- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Skripsi (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011)

- Mahmud Marzuki, *Metodelogi Penelitian Hukum*, cet. Ke-9, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014)
- Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2011)
- Mazumi, *Nilai-nilai Islam Dalam Ekonomi*, (Serang: Dinas Pendidikan Provinsi Banten, 2012)
- Mazumi, *Nilai-nilai Islam Dalam Ekonomi*, (Serang: Dinas Pendidikan Provinsi Banten, 2012)
- Mochtar Kusumaatmadja, *Peranan Hukum Sebagai Alat atau Sarana Pembaharuan atau Pembangunan Masyarakat*, (Bandung: Unpad, 2000)
- Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2003
- Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta, BPFE, 2004
- Mujibur Rohman, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penambahan Beban Tagihan Rekening Listrik Relevansinya Dengan Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Loker Pembayaran Ulumul Qur’an Semarang Barat),” Skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2022.
- Pasal 1317 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Pasal 2 Undang undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Pasal 3 Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen
- Pasal angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Pemegang Paten Perlu Perlindungan Hukum, Republika, 24 Mei 2004
- Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2002 tentang Tatacara Perlindungan Terhadap Korban dan Saksi dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang Berat
- Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002)

- Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta. Perkembangannya*, (Yogyakarta, Liberty, 2010).
- R. I., Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang “Perlindungan Konsumen”, Bab III, Pasal 4.
- Rafael La Porta, Investor Protection and Corporate Governance; *Journal of Financial Economics*, no. 58, (Oktober 1999)
- Rahayu, 2009, Pengangkutan Orang, etd.eprints.ums.ac.id. Peraturan Pemerintah RI, Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Tatacara Perlindungan Korban dan Saksi Dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia Yang Berat Undang-Undang RI, Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga
- Rahmi Aulia Abshir, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pengupahan Jasa Kerja Skripsi Secara Online Jurnal El-Iqtishady Volume 3 Nomor 1 Juni 2021
- Risa Risqiyah, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi Dalam Kasus Pemadaman Listrik Tinjauan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masalah Mursalah (Studi di PT. PLN (Persero) Banyuwangi),” Skripsi Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017.
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2013)
- Salim HS, *Hukum Kontrak: Teori dan Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003)
- Sardjono dan Frieda Husni Hasbullah, *Bunga Rampai Perbandingan Hukum perdata, Isharyanto Hukum Kebijakan Ekonomi Publik*, (Yogyakarta: Thafa Medi, 2016)
- Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Kompas, 2003)
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006)
- Sembiring A, *Menyoal Tentang Perlindungan Terhadap Konsumen*, (Jakarta: Gramedia, 2010)

- Setiono, *Pemahaman terhadap Metode Penelitian Hukum*, (Surakarta: Hukum Pascasarjana UNS, 2002
- Setiono, *Rule of Law*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2004
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006
- Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: P. T Intermasa, 2002.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta, Liberty, 2005
- Sugiono, *Metode Penelitan Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2010
- Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisis Kasus*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014
- Suharnoko, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008
- Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 1963
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga
- Undang-Undang Nomor 40 tahun 1999 tentang Pers
- Wahbah al-Zuhaily, *Al-Fiqh, al-Islami wa Adilatuhu*, (Beirut Libanon, Daar al-Fikr al, 2006
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: kencana, 2013.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama Lengkap : Ridha Sadli Suhendar
Tempat/Tanggal Lahir : Tapak tuan, 5 Mei 1998
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : Mahasiswa
Agama : Islam
Status : Belum Kawin
Alamat : Jln Cempaka, Desa Lhok Bengkuang, Tapak Tuan

Nama Orang Tua

Ayah : Suhairi, S.E
Pekerjaan : PNS
Ibu : Asdar
Pekerjaan : PNS
Alamat : Jln Cempaka, Desa Lhok Bengkuang, Tapak Tuan

Pendidikan

1. SD : SD N 7 Tapak Tuan
2. SMP : SMP N 2 Tapak Tuan
3. MAN : SMA N 1 Tapak Tuan
4. Perguruan Tinggi : Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas
Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Demikianlah daftar riwayat hidup ini diperbuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan semestinya.

Banda Aceh, 20 Juli 2023

Ridha Sadli Suhendar