

**PERLINDUNGAN KONSUMEN KARENA KELALAIAN PETUGAS
PENCATAT METERAN LISTRIK DAN PENGARUHNYA TERHADAP
NILAI TAGIHAN MENURUT FIQH MU'AMALAH
(Suatu Penelitian Di PT. PLN (*Persero*) UP3 Cabang Merduati
Banda Aceh)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

SITI NAZLA MUSTAFA

NIM. 190102021

Mahasiswa Fakultas Syari'ah Dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2023 M/1444 H**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN KARENA KELALAIAN PETUGAS
PENCATAT METERAN LISTRIK DAN PENGARUHNYA TERHADAP
NILAI TAGIHAN MENURUT FIQH MU'AMALAH
(Suatu Penelitian Di PT. PLN (*Persero*) UP3 Cabang Merduati
Banda Aceh)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)
Dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah

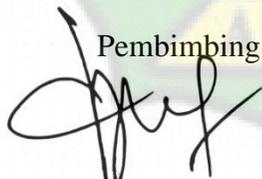
Oleh:

SITI NAZLA MUSTAFA

NIM. 190102021

Mahasiswa Fakultas Syari'ah Dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,


Dr. Agustin Hanafi H.Abd. Rahman, Lc., M.A
NIP. 197708022006041002

Pembimbing II,



Azmil Umur, M.A
NIDN. 2016037901

**PERLINDUNGAN KONSUMEN KARENA KELALAIAN PETUGAS
PENCATAT METERAN LISTRIK DAN PENGARUHNYA TERHADAP
NILAI TAGIHAN MENURUT FIQH MU'AMALAH
(Suatu Penelitian Di PT. PLN (Persero) UP3 Cabang Merduati
Banda Aceh)**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syariah
Pada Hari/Tanggal: Senin, 20 Maret 2023 M

di Darussalam, Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua

Dr. Agustin Hanafi H. Abd. Rahman, Lc., M.A

NIP. 197708022006041002

Sekretaris,

Azmil Umur, M.A

NIDN. 2016037901

Penguji 1,

Dr. Bismi Khalidin, S.Ag., M.Si

NIP. 197209021997031001

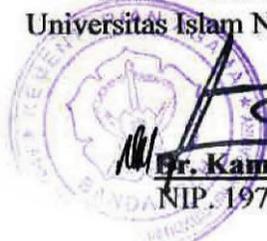
Penguji 2,

Shabarullah, M.H.

NIP. 199312222020121011

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Kamaruzzaman, M.Sh

NIP. 197809172009121006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

Jalan Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telp: 0651-7552966 – Fax: 0651-7552966

Web: <http://www.ar-raniry.ac.id>

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Nazla Mustafa

NIM : 190102021

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

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. Mengerjakan sendiri dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya melalui pembuktian yang dapat di pertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik 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, 20 Maret 2023

Yang menyatakan,



Siti Nazla Mustafa
Siti Nazla Mustafa

ABSTRAK

Nama : Siti Nazla Mustafa
NIM : 190102021
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Perlindungan Konsumen Karena Kelalaian Petugas Pencatat Meteran Listrik Dan Pengaruhnya Terhadap Nilai Tagihan Menurut Fiqh Mu'amalah (Suatu Penelitian Di PT. PLN (Persero) UP3 Cabang Merduati Banda Aceh)
Jadwal Sidang : 20 Maret 2023
Tebal Skripsi : 118 Halaman
Pembimbing I : Dr. Agustin Hanafi H.Abd. Rahman, Lc., M.A
Pembimbing II : Azmil Umur, M.A
Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, PT. PLN, Fiqh Mu'amalah*

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen dalam memenuhi segala kebutuhan hidup. Terutama atas kerugian yang dialami karena penggunaan suatu produk barang dan/atau jasa. Permasalahan dalam penelitian ini mengenai perlindungan konsumen yang disebabkan karena kelalaian petugas pencatat meteran listrik sehingga mempengaruhi nilai tagihan yang harus dibayar oleh konsumen, adapun nilai tagihan tersebut tidak sesuai dengan pemakaian daya listrik setiap bulannya sehingga konsumen harus membayar lebih dari daya pemakaian. PT. PLN bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen dengan memberikan gantirugi berupa kompensasi kepada konsumen. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pertanggungjawaban pihak PLN terhadap kelalaian dari petugas pencatat meteran listrik, dan tinjauan fiqh mu'amalah terhadap perlindungan konsumen karena kelalaian petugas pencatat meteran listrik yang dilakukan oleh manajemen PLN. Objek kajian dalam penelitian ini adalah pihak PT. PLN UP3 Cabang Merduati dan konsumen selaku pelanggan PLN. Dalam penelitian ini penulis menggunakan 2 macam tahapan teknik pengumpulan data yaitu : 1) wawancara; 2) dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa *Pertama* PLN bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen dengan melakukan ganti rugi berupa kompensasi kepada konsumen yang mengalami kerugian, dan memberikan kemudahan dalam pengaduan oleh pelanggan dengan menyediakan layanan pengaduan baik secara langsung di UP3 PLN, *call center* 123 dan PLN Mobile. *Kedua*, tinjauan fiqh mu'amalah terhadap perlindungan konsumen karena kelalaian petugas pencatat meteran listrik yang dilakukan oleh Manajemen PLN dapat dilihat dengan adanya *hak khiyar* dalam perlindungan konsumen sebagai bentuk perlindungan dan menghindari konsumen dari kerugian.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله، وعلى آله وأصحابه ومن والاه، أما بعد

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat-Nya serta kesehatan kepada penulis, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau yang telah membimbing kita kealam yang penuh ilmu pengetahuan ini.

Dengan segala kekurangan dan kelemahan akhirnya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya ilmiah yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Karena Kelalaian Petugas Pencatat Meteran Listrik Dan Pengaruhnya Terhadap Nilai Tagihan Menurut Fiqh Mu’amalah (Suatu Penelitian Di PT. PLN (Persero) UP3 Cabang Merduati Banda Aceh)”**.

Skripsi ini ditulis untuk menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi sekaligus untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry, Darussalam Banda Aceh.

Dalam penulisan karya ilmiah ini, telah banyak pihak yang membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dr. Kamaruzzaman, M.H. selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum (FSH) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry serta seluruh staf pengajar dan karyawan yang telah membantu penulis dalam pengurusan administrasi selama menulis skripsi.
2. Bapak Dr. Agustin Hanafi H.Abd.Rahman,Lc., M.A selaku pembimbing I dan Bapak Azmil Umur, M.A selaku pembimbing II, yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan yang terbaik, sehingga skripsi ini

bisa terselesaikan tepat pada waktunya. Semoga Allah selalu memudahkan segala urusan bapak sekalian.

3. Bapak Dr. Muhammad Maulana, M.Ag yang telah membantu dan memberikan arahan dalam pertama kali penyusunan skripsi oleh penulis.
4. Ucapan Terima kasih kepada seluruh staf prodi Hukum Ekonomi Syari'ah. Serta kepada Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Ucapan cinta dan terima kasih sebesar-besarnya penulis utarakan kepada Ayahanda Mustafa Ibrahim dan Ibunda Raziah yang telah menyayangi memberikan kasih sayang, dan pendidikan sepenuh hati serta Abangda Muhammad Nazir dan seluruh keluarga yang selalu menemani dan senantiasa mendoakan perjuangan saya selama ini.
6. Ucapan terima kasih kepada Gebrina Rizki, Nurma Yunita, Shifa Azzura, Ridha Athaya, Delia Zaizafun dan teman-teman seperjuangan yang setia memberikan motivasi dan semangat selama proses menuntut ilmu.
7. Ucapan terima kasih juga kepada seluruh pihak PT. PLN UP3 Cabang Merduati Banda Aceh yang telah membantu memberikan data untuk penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna memperbaiki kekurangan yang ada di waktu mendatang dan mampu memberikan kontribusi yang bernilai positif dalam bidang keilmuan.

Banda Aceh, 20 Maret 2023
Penulis,

Siti Nazla Mustafa

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

Konsonan bahasa Arab dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagiannya lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Ket	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Ket
ا	Alīf	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan	ط	ṭā'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ب	Bā'	B	Be	ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ت	Tā'	T	Te	ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
ث	Śa'	Ś	es (dengan titik di atas)	غ	Gain	G	Ge
ج	Jīm	J	Je	ف	Fā'	F	Ef
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)	ق	Qāf	Q	Ki
خ	Khā'	Kh	ka dan ha	ك	Kāf	K	Ka

د	Dāl	D	De	ل	Lām	L	El
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)	م	Mīm	M	Em
ر	Rā'	R	Er	ن	Nūn	N	En
ز	Zai	Z	Zet	و	Wau	W	We
س	Sīn	S	Es	ه	Hā'	H	Ha
ش	Syīn	Sy	es dan ye	ء	Hamza h	'	Apostrof
ص	Şād	Ş	es (dengan titik di bawah)	ي	Yā'	Y	Ye
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)				

2. Vokal

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

1) 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

2) Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ َ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
وَ َ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف = *kaifa*,

هول = *haua*

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
أَ َ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
يِ ِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
وُ ِ	<i>Dammah</i> dan wau	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:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

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

al-Madīnatul Munawwarah

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala

- الْبِرُّ al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “I” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u

- إِنَّ inna

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan

dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلّٰهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Catatan

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 Besar *Bahasa Indonesia* tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	50
Gambar 2.1.....	53
Gambar 3.1.....	64
Gambar 4.1.....	.67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SK Penetapan Pembimbing Skripsi.. ..	88
Lampiran 2	Surat Permohonan Melakukan Penelitian.....	89
Lampiran 3	Daftar Informan.....	90
Lampiran 4	Protokol Wawancara.....	91
Lampiran 5	Dokumentasi Wawancara	93
Lampiran 6	Daftar Keluhan Pelanggan	96



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR ISI.....	xviii
BAB SATU: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. PenjelasanIstilah.....	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Kajian Pustaka.....	12
G. SistematikaPembahasan	16
BAB DUA KONSEP PERLIDUNGAN KONSUMEN MENURUT HUKUM POSITIF DAN FIQH MU'AMALAH.....	18
A. Pengertian Perlindungan Konsumen	18
B. Unsur-Unsur Perlindungan Konsumen.	23
C. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	25
D. KonsepPerlindungan Konsumen Menurut Fiqh Muamalah.....	27
BAB TIGA PERLINDUNGAN KONSUMEN KARENA KELALAIAN PETUGAS PENCATAT METERAN LISTRIK DAN PENGARUHNYA TERHADAP NILAI TAGIHAN PADA PT. PLN UP3 CABANG MERDUATI KOTA BANDA ACEH	49
A. Profil PT. PLN UP3 Cabang Merduati Kota Banda Aceh	49
B. Perlindungan Hukum terhadap KonsumenKarena Kelalaian Petugas Pencatat Meteran Listrik Dan Pengaruhnya Terhadap Nilai Tagihan Pada PT. PLN UP3 Cabang Merduati Kota Banda Aceh. ...	54
C. Pertanggungjawaban Pihak PLN Pada PT. PLN UP3 Cabang Merduati Kota Banda Aceh.....	57
D. Tinjauan Fiqh Mu'amalah Terhadap Perlindungan Konsumen Karena Kelalaian Petugas Pencatat Meteran Listrik Yang Dilakukan Oleh Manajemen PLN	69
E. Analisis.....	75

BAB EMPAT PENUTUP	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	87
LAMPIRAN	88



BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan laju perkembangan zaman yang diikuti dengan meningkatnya aktivitas masyarakat dewasa ini yang menyebabkan adanya kenaikan kebutuhan oleh masyarakat sendiri, baik itu dari segi kebutuhan primer, sekunder bahkan tersier. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat ini maka juga akan mempengaruhi peningkatan proses produksi, produsen sebagai pelaku usaha akan terus berupaya melakukan segala hal dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen. Namun, dalam upaya pemenuhan kebutuhan konsumen tak jarang didapati ketidakpuasan konsumen dalam menerima produk baik itu jasa atau barang. Produsen yang ingin mencapai target penjualan tak lagi memikirkan kualitas layanan produk, sehingga tak jarang ditemui adanya kerugian yang dialami konsumen akibat ketidaksesuaian hasil produk yang diterima.

Dalam hal ini, tentu perlu adanya perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai usaha untuk memberikan perlindungan konsumen secara umum dan mengingat posisi konsumen yang lemah dalam kegiatannya, maka ia harus dilindungi oleh hukum, disebabkan karena tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat.¹ Perlindungan hukum terhadap konsumen juga akan mejamin kepentingan hukum (hak-hak) dari masyarakat yang notabe adalah konsumen itu sendiri yang menggunakan berbagai produk barang atau jasa. Umumnya masyarakat penerima jasa layanan publik sering mengalami kesulitan akibat kekurangan standar yang tidak jelas. Oleh sebab itu perlu adanya perlindungan konsumen didalam perundang-undangan di Indonesia, dimana konsumen akan memperoleh perlindungan secara hukum.

¹Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), hlm. 11.

Saat ini hukum perlindungan konsumen menjadi hal yang cukup menarik perhatian oleh masyarakat, karena menyangkut aturan-aturan yang berguna untuk mensejahterakan masyarakat. Tidak hanya masyarakat selaku konsumen yang mendapat perlindungan namun pelaku usaha juga mempunyai perlindungan didalam hak dan kewajibannya. Disini pemerintah berperan penting dalam mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan lainnya, yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat secara luas dan merata akan ikut tercapai.²

Dengan demikian perlindungan konsumen diartikan sebagai segala wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Pada tahun 1999 Pemerintah mengeluarkan aturan hukum sebagaimana untuk menjamin kepentingan hukum dari konsumen yaitu Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen. Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberi pengertian perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.³

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan harus diperhatikan namun terkadang hal ini masih saja diabaikan oleh pelaku usaha, pada Pasal 3 tujuan dari perlindungan konsumen adalah meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, menciptakan sistem perlindungan para konsumen yang mengandung

²Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 1.

³Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, (Diadit Media, Jakarta, 2014), hlm. 14.

unsur ketidakpastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi dan lainnya.

Perlindungan terhadap konsumen tidak hanya mengacu kepada konsep halal dan haram, namun juga berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi Islam yang meliputi proses produksi, distribusi, dan tujuan produksi, hingga pada akibat mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Konsumen yang beragama Islam dalam mengkonsumsi barang atau jasa bertujuan untuk mengabdikan dan merealisasikan tujuan yang dikehendaki oleh Allah SWT.

Hal tersebut harus mendapatkan perhatian lebih untuk setiap orang baik itu sendiri maupun berkelompok, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Keadaan yang sering terjadi pada beberapa sisi yang menunjukkan bahwa adanya kelemahan pada konsumen sehingga membutuhkan perlindungan hukum untuk konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal. Produsen selaku pelaku usaha dalam menjalankan tugas dan wewenang juga akan bertanggung jawab terhadap konsumen yang dirugikan, maka pembahasan perlindungan konsumen akan menjadi tolak ukur yang penting untuk dikaji ulang secara aktual.

Sesuai dengan pasal 29 s/d 30 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa pemerintah berwenang terhadap tugas yang terkait dengan pengawasan maupun pembinaan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen baik barang maupun jasa. Mengingat perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam menentukan kualitas sumber daya manusia dengan memperhatikan hukum yang berlaku dan telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam perlindungan konsumen tentunya banyak permasalahan yang terjadi sehingga harus menemukan berbagai upaya terhadap masalah tersebut, salah satunya seperti kelalaian dalam bertugas yang harus dipertanggungjawabkan. Dalam penulisan skripsi ini permasalahan yang terjadi cenderung

mengarah terhadap produk jasa, dimana pihak petugas dari PT.PLN telah lalai dalam bertugas pencatatan meteran listrik terhadap konsumen sehingga mempengaruhi nilai tagihan dari konsumen yang berakibat bisa saja konsumen membayar lebih untuk tagihan itu. Oleh karena itu perlu adanya upaya berupa tanggung jawab kerja atas masalah yang ditimbulkan akibat dari kelalaian tersebut.

Ada dua sumber hukum Islam yang membahas tentang tanggung jawab. Dalam sebuah hadits riwayat Bukhari yang artinya: “masing-masing kalian adalah pemimpin, dan ia akan dimintai pertanggungjawaban tentang orang yang dipimpinya”.⁴Bahwa setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya, sehingga setiap orang akan dimintai pertanggung jawaban nantinya oleh Allah SWT kelak diakhirat atas segala apa yang telah kita perbuat selama di dunia ini. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur’an surat Al-Muddasir ayat 38 yaitu:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ...

“Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya...”(QS. Al-Muddasir :38).⁵

Dilihat dari segi pelayanan publik, para pelaku usaha dan konsumen ada kondisi timbalbalik dan saling menguntungkan didalamnya, sehingga dapat dikatakan sebagai ibadah sosial. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, disebabkan penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat.⁶ Dalam fungsi pelayanan ada dua hal yang harus diperhatikan yaitu tugas atau pekerjaan itu sendiri yang harus diselesaikan sesuai dengan syarat, ketentuan dan waktu yang ada. Menurut Inu Kencana Syafie ada beberapa

⁴Ahmad Sunarto, *Terjemah Riyadhus Solihin Jilid 1* (Jakarta: Pustaka Amani, 1999), hlm. 610.

⁵QS. Al-Muddasir(74): 38.

⁶Abdul Sabaruddin, *ManajemenKolaborasidalamPelayananPublik*, (Yogyakarta, GrahaIlmu, 2015), hlm. 1.

ketentuan dalam melihat kualitas pelayanan yang baik pada masyarakat seperti adanya kendala dalam masyarakat, tanggapan baik, hubungan baik, jaminan serta pengertian kepada masyarakat. Karena itu merupakan kualitas pelayanan yang terjamin baik dalam bentuk produksi barang ataupun jasa.

Dalam hal pelayanan tentunya harus memiliki kriteria yang baik dari segala aspek disetiap individu maupun kelompok, hal ini yang masih diperbincangkan dalam masyarakat mengenai kelalaian petugas pencatata meteran listrik oleh PT. PLN yang mempengaruhi ketidaksesuaian nilai tagihan, sehingga banyak masyarakat yang mengeluh dan dirugikan oleh PT. PLN (*Persero*)UP3 Cabang Merduati menyangkut pencatatan meteran listrik.

PT. PLN adalah suatu organisasi (*Persero*) yang substansi usahanya ikut serta dalam penimbunan tenaga listrik. Pembangunan, transmisi, dan distribusi tenaga listrik merupakan bagian dari penyediaan tenaga listrik, demikian juga PT. Selain itu, PLN mengembangkan penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan dan rencana yang berlaku serta membangun fasilitas penyediaan tenaga listrik. PT. PLN telah menerapkan beberapa metode pembacaan, diantaranya dengan menggunakan camera digital langsung mengambil gambar atau foto meteran listrik pelanggan dan langsung diinput saat itu, selain itu juga dengan metode pembacaan sudah tersedia di aplikasi PLN Mobile dengan sebutan SwaCam.

Selaku pemilik atau pengelola ketersediaan listrik, PT. PLN terus memberikan pelayanannya yang terbaik serta bertanggung jawab dalam segala kesalahan baik itu kesalahan yang ditimbulkan karena kelalaian pencatatan meteran listrik atau lainnya. Secara kelembagaan PT. PLN telah mencoba untuk melakukan usaha yang terbaik dengan memberikan pelayanan yang berbasis professional. Sistem pelayanan yang lebih baik juga dirancang dengan menggunakan teknologi informasi yang canggih seperti menggunakan alat berupa kamera digital dalam pembacaan meteran listrik. Hal tersebut juga yang biasa dilakukan oleh petugas dari PT. PLN UP3 Cabang Merduati untuk

mencegah perubahan nilai tagihan listrik konsumen dengan sikap kehati-hatian oleh para petugas pencatatan meteran atau petugas cater, petugas dipersiapkan agar mampu memberikan pelayanan yang baik.

Akan tetapi penerapannya dalam lingkungan kerja ketika bekerja masih kurang terlihat, karena itu kondisi seperti ini masih sering dijumpai sehingga menimbulkan banyak permasalahan yang terjadi. Akibatnya PT. PLN UP3 Cabang Merduati harus mempertanggung jawabkan dalam segala kondisi dan permasalahan yang timbul dari kelalaian pencatatan meteran listrik sehingga efek sampingnya yaitu masyarakat harus mengalami kenaikan nilai tagihan listrik dan karena itu pula sangat merugikan masyarakat sendiri.⁷

Konsumen atau masyarakat banyak mengalami kerugian akibat salah pencatatan meteran listrik, karena hal tersebut akan mempengaruhi nilai tagihan listrik dan akan terjadi lonjakan tagihan listrik dadakan yang harus dibayar oleh pihak konsumen. Ada beberapa upaya berupa pertanggung jawaban PT. PLN terhadap para konsumen yang merasa dirugikan karena kelalaian dalam pencatatan meteran listrik oleh petugas pencatatan meteran (cater) untuk mendapatkan kembali hak para konsumen tersebut, upaya tersebut berupa memberikan keringanan kepada konsumen untuk potongan tagihan pada bulan selanjutnya atau pemotongan pembayaran berupa 10% dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil dari penelusuran awal atau observasi penulis, umumnya para konsumen yang mengalami kerugian akibat dari kesalahan pencatatan meteran tersebut langsung bisa melakukan pengaduan atau laporan kerugian bisa dengan aplikasi PLN mobile ataupun langsung mendatangi kantor PLN Banda Aceh. Selain itu para konsumen yang merasa dirinya mengalami kerugian dapat menuntut ganti rugi dan langsung melapor ke kantor PLN yang disertai dengan bukti berupa ktp pelanggan dan struk pembayaran listrik,

⁷Wawancara dengan Rahmat Syukran, Manager Bagian Transaksi Energi Listrik PT. PLN UP3 Cabang Merduati Banda Aceh, Pada Tanggal 28 Juni 2022.

kemudian pihak PLN akan membayar ganti rugi kepada konsumen yang mengalami permasalahan ini hingga selesai.⁸

Dari pembahasan di atas, maka menarik untuk penulis mengkaji permasalahan ini lebih lanjut dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Karena Kelalaian Petugas Pencatat Meteran Listrik Dan Pengaruhnya Terhadap Nilai Tagihan Menurut Fiqh Mu’amalah (Studi Penelitian PT. PLN (*Persero*) UP3 Cabang Merduati Banda Aceh).”**

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini memfokuskan pada variabel penelitian terhadap perlindungan konsumen karena kelalaian petugas pencatat meteran listrik.

1. Bagaimana pertanggungjawaban pihak PLN terhadap kelalaian dari petugas pencatat meteran listrik?
2. Bagaimana tinjauan Fiqh Mu’amalah terhadap perlindungan konsumen karena kelalaian petugas pencatat meteran listrik yang dilakukan oleh Manajemen PLN?

C. Tujuan Penelitian

Selaras dengan penjelasan di atas yang merupakan substansi masalah, maka penulis juga memformat tujuan penelitian sebagai capaian yang akan didapatkan oleh penulis dalam penelitian serta analisis data yang di tetapkan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pertanggungjawaban pihak PLN terhadap kelalaian petugas pencatat meteran listrik.
2. Untuk mengetahui tinjauan Fiqh Mu’amalah terhadap perlindungan konsumen karena kelalaian petugas pencatat meteran listrik yang dilakukan oleh pihak PLN.

⁸*Ibid*

D. PenjelasanIstilah

Untuk dapat memudahkan dalam memahami peneitian ini, maka terlebih dahulu peneliti menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini, sehingga dapat terhindar dari penafsiran yang salah, dan mencegah terjadinya kesalahpahaman dalam memahami penelitian ini. Adapun istilah-istilah yang perlu dijelaskan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hokum terhadap kepentingan konsumen.⁹

2. Kelalaian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia(KBBI), arti kata lalai adalah kurang hati-hati arti lainnya dari lalai adalah tidak mengindahkan kewajiban,dan sebagainya.¹⁰ Dengan kata lain lalai tugas adalah tidak mengindahkan kewajiban tugas yang telah di perintahkan kepadanya.

3. Meteran Listrik

Meteran Listrik adalah alat untuk mengukur pemakaian listrik oleh konsumen perumahan domestik, tempat usaha, bangunan pemerintah, dan lain-lain.¹¹

4. Nilai Tagihan

Tagihan adalah kewajiban yang harus dibayarkan pelanggan atas pemakaian jasa atau fasilitas tertentu, termasuk biaya adminstrasi, denda,

⁹Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungsan Konsumen, Diakses pada 03 Juli 2022, dari situs : <https://peraturan.bpk.go.id>

¹⁰KamusBesar Bahasa Indonesia Online, *Pengertian Lalai Tugas*, Diaksespada 03 Juli 2022, dari situs :<https://kbbi.lektur.id>

¹¹Wikipedia Indonesia, *Pengertian Meteran Listrik*, Diakses padatanggal 04 Juli 2022, dari situs <https://id.m.wikipedia.org>

bunga, dan biaya lainnya jika ada. Misalnya tagihan listrik karena telah menggunakan listrik untuk keperluan hari-hari.

5. Fiqh Mu'amalah

Fiqh Mu'amalah merupakan sebuah pengetahuan tentang segala kegiatan atau transaksi yang telah ditetapkan sesuai hukum-hukum syariat, baik itu tentang perilaku manusia dalam kehidupan yang diperoleh berdasarkan dalil-dalil Islam. Adapun ruang lingkup dalam fiqh mu'amalah yaitu berisi tentang keseluruhan kegiatan muamalah manusia berdasarkan dengan hukum-hukum Islam ataupun berdasarkan peraturan-peraturan mutlak yang berisi perintah atau larangan seperti wajib, sunnah, mubah, makruh, dan haram.¹²

E. Metode Penelitian

Metode Penelitian merupakan sebuah proses yang dilakukan peneliti dalam pengumpulan data maupun informasi yang diperlukan untuk mendapatkan pemecahan permasalahan yang akan digunakan. Dalam proses penelitian seorang penulis harus memiliki data-data lengkap dan objektif yang berdasarkan fakta yang akurat sistematis dan terstruktur sehingga menghasilkan sebuah karya ilmiah yang memiliki nilai kualitas tinggi. Sehingga pada skripsi ini menggunakan metode normatif sosiologis sebagai pendekatan penelitiannya. Metode penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting guna untuk mendukung keberhasilan dari sebuah penelitian.

Berikut merupakan langkah-langkah dalam melakukan penelitian ini:

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melaksanakan jenis penelitian dengan normatif sosiologis, yaitu penelitian terhadap azas-azas hukum Islam, dan sistematika hukum Islam dan perbandingan hukum Islam secara empiris yang merupakan penelitian terhadap identifikasi hukum Islam dan efektifitas

¹²Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 65.

dalam dinamika social kemasyarakatan. Penelitian menggunakan metode normatif sosiologis merujuk sebagai penelitian hukum yang menggunakan data sekunder sebagai data awal. Selanjutnya menggunakan data sekunder dengan meneliti efektifitas suatu hokum dari penelitian. Pengumpulan data dari penelitian ini berdasarkan hasil dari studi pustaka dan wawancara.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis adalah analisis deksriptif, metode ini bertujuan untuk mempermudah penulis dalam mendeksripsikan data, sehingga mengetahui bagaimana karakteristik data yang dimiliki secara langsung dapat mempermudah segala pemecahan permasalahan berdasarkan fakta yang akurat, baik itu hasil wawancara atau berdasarkan data-data dan buku yang diperoleh berkaitan dengan kelalaian petugas pecatat meteran listrik.

3. Sumber Data

Sumber data ini sangat diperhatikan oleh penulis demi memperoleh data sebagai objek kajian maka penulis harus menentukan metode apa dalam pengumpulan data yang diperoleh dari penelitian skripsi mengenai perlindungan konsumen.

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang pertama kali penulis dapatkan dari sumber dan keterangan para pihak yang terkait atau terlibat ketika proses penelitian ini berlangsung, yaitu berupa informasi melalui wawancara narasumber, narasumber yang terkait dalam hal ini adalah masyarakat selaku konsumen dan pihak dari PT. PLN dan menulis segala informasi yang penulis peroleh pada saat melakukan penelitian di lingkungan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang penulis dapatkan dari beberapa buku-buku, dokumen resmi, bahan hokum sekunder yaitu, karya ilmiah,

artikel dan lainnya, dan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen kelalaian pihak petugas cater atau pencatatan meteran listrik sehingga mempengaruhi nilai tagihan yang dibayar oleh konsumen.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal mendapatkan data-data sebagai objek kajian dalam melakukan penelitian, maka penulis perlu menentukan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan yaitu :

a. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dasar pihak terkait seperti masyarakat selaku konsumen dan pihak PT. Selaku pemilik usaha penyediaan listrik. Hal ini bertujuan untuk memperoleh keterangan dengan secara aktual melalui sesi Tanya jawab kepada beberapa pihak. Oleh karena itu perlu dipastikan bahwa data-data tersebut berdasarkan kebenaran yang terjadi atau kevalidan data.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah lalu berupa gambar, tulisan, atau karya-karya yang monumental dari seseorang.¹³ Penulis melakukan beberapa teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi dari beberapa surat atau dokumen-dokumen yang berkaitan pada penelitian penulis. Berupa surat permintaan penelitian, pernyataan untuk kesediaan melakukan wawancara, prosedur melakukan wawancara, dan lainnya.

5. Objektivitas dan Validitas Data

Penulis menggunakan validitas data yaitu dengan menggunakan dasar dari teori atau konsep kemudian diturunkan menjadi beberapa aspek atau indikasi dengan data yang valid. Hal ini bertujuan data yang diperoleh dari objek tersebut sudah relevan dengan tujuan penelitian.

¹³Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R7D*, (Bandung, Alfabeta, 2010), hlm.82.

6. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen Pengumpulan data merupakan sebagai alat yang akan digunakan untuk memperoleh seluruh data sehingga berfungsi untuk memudahkan penulis dalam pengumpulan data dan analisisnya. Penulis menggunakan Smartphone dan alat tulis seperti pulpen dalam mencatat berbagai hal serta menggunakan kamera Smartphone untuk melakukan dokumentasi seluruh data yang diperoleh dari pihak yang diwawancarai.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini berupa analisis deskriptif kualitatif. Data yang telah dikumpulkan oleh penulis berupa deksripsi dari fakta dan peraturan dan gabungan dari keduanya dengan tujuan untuk mencapai kesimpulan, melihat persamaan data dan membandingkan secara luas antara satu fakta dengan lainnya

8. PedomanPenulisan

Adapun referensi yang digunakan oleh penulis dalam penulisan penelitian penulis mengacu pada Buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Edisi Revisi Tahun 2019.

F. KajianPustaka

Kajian pustaka penting dibuat dalam setiap karya ilmiah termasuk skripsi untuk pemetaan dan pendataan terhadap temuan dari riset-riset yang telah dilakukan sebelumnya untuk menghindari duplikasi dan plagiasi sehingga otentisitas penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Ditinjau dari judul skripsi menurut penulurusan yang peneliti lakukan, belum ada kajian yang membahas secara mendetail dan lebih spesifik yang mengarah pada kelalaian tugas sehingga berpengaruh terhadap nilai tagihan listrik. Penelitianterdahuludiguakanuntukmenghasilkanpenelitian yang lebihbaik dan sempurna.

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Effi Angita Sari, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Tanggung Jawab Perdata PT. PLN (PERSERO) Cabang Lahat Ranting Baturaja Dalam Pencatatan KWH Meter Listrik*. Adapun hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam KWh meter listrik di PT. PLN (Persero) cabang Lahat Baturaja yaitu konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa bidang kelistrikan. Jika kepastian hokum tidak terpenuhi maka pelanggan bisa saja meminta kompensasi. Pentingnya nilai edukasi tentang perlindungan konsumen maka dipandang perlunya peran aktif pemerintah dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) untuk melakukan sosialisasi.¹⁴

Perbedaan penelitian Effi Angita Sari dengan penulis, pada skripsi Effi objek penelitiannya hanya menumpu pada perlindungan konsumen dan tanggung jawab secara perdata dari PT. PLN cabang Lahat Baturaja. Sedangkan pada penelitian dari penulis variabel penelitiannya tidak hanya tertuju kepada perlindungan konsumen serta tanggung jawab dari pihak PT. PLN tetapi juga tertuju pada faktor kelalaian petugas pencatatan meteran listrik sehingga mempengaruhi nilai tagihan yang harus dibayar oleh konsumen.

Kedua, Skripsi yang ditulis oleh Farhan Penguku Raja Siregar, berjudul *Tanggung jawab perdata PT.PLN (PERSERO) dalam pencatatan KWH meter listrik (Studi Kantor PLN UP3 Medan)*. Dalam skripsi ini dijelaskan bahwa banyak faktor yang menjadi penyebab meningkatnya tagihan iuran listrik pelanggan salah satunya adalah karena penggunaan pelanggan itu sendiri yang menyebabkan kenaikan tagihan iuran listrik miliknya, selain itu juga dikarenakan oleh petugas cater yang tidak bisa mendatangi rumah pelanggan yang disebabkan oleh beberapa hal seperti pemilik rumah tidak mendengarkan

¹⁴Effi Angita Sari, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Tanggung Jawab Perdata PT.PLN (PERSERO) Cabang Lahat Ranting Baturaja Dalam Pencatatan KWH Meter Listrik*, 2009, Universitas Muhammadiyah Palembang.

panggilan dari pihak cater, atau karena hewan pemeliharaan rumah yang dituju galak.¹⁵

Skripsi diatas memiliki perbedaan dengan penulis dikarenakan hanya tertuju pada tanggung jawab secara perdata dari PT. PLN, sedangkan penulis melakuakn penelitian berdasrakan hukum Islam dan Fiqh Muamalah. Penulis juga fokus kepada efek yang ditimbulkan oleh kelalaian dari pihak pencatatan meteran listrik oleh PT. PLN.

Ketiga, Tesis yang ditulis oleh Muhammad April, Perlindungan hokum bagi pelanggan/konsumen listrik dalam pelayanan ketenagalistrikan menurut undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. PT PLN sebagai Badan Usaha Milik Negara diberikan kekuasaan ketenagalistrikan oleh pemerintah, sesuai UU No. 15 tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, disertai tugas utama untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Karena adanya hubungan hukum inilah antara konsumen dan pelaku usaha yang dalam hal ini PT PLN terdapat hubungan timbal balik yang saling menguntungkan.¹⁶

Perbedaan diantara tesis diatas dengan penulis terletak pada variabel penelitiannya dimana tesis tersebut hanya fokus pada perlindungan hukum bagi konsumen yang berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999. Sedangkan penulis tidak hanya fokus pada variabel perlindungan konsumen juga pada kelalaian dari petugas cater dan pengaruhnya terhadap nilai tagihan listrik yang dibayar oleh konsumen berdasarkan Hukum islam.

¹⁵Farhan Penguku Raja Siregar, *Tanggung jawab perdata PT.PLN (PERSERO) dalam pencatatan KWH meter listrik (Studi Kantor PLN UP3 Medan)*, 2022, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

¹⁶Muhammd April, *Perlindungan hokum bagi pelanggan/konsumen listrik dalam pelayanan ketenagalistrikan menurut undang-undang Nomor 8 Tahun 1999*, 2010, Universitas Islam Indonesia.

Keempat, Jurnal yang ditulis oleh Kadek Genta Mahadewa dan Desak Putu Dewi Kasih, *Perlindungan hukum terhadap konsumen PT.PLN (PERSERO) dalam kesalahan pencatatan meteran KWH meter listrik*. Perlindungan konsumen itu sendiri ialah dianggap keseluruhan usaha yang memberikan jaminan dengan diciptakannya perlindungan dan diciptakannya rasa aman bagi konsumen. Hal ini diatur pada Pasal 1 angka 1 UUPK yang sudah cukup mampu adanya pemberian keterangan yang jelas yang diharapkan dapat berfungsi sebagai benteng untuk mengilangkan kesewenang-wenangan. Tanggung jawab PT.PLN dalam hal ini dapat ditinjau dari Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral No. 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT. PLN.¹⁷

Jurnal diatas memiliki perbedaan dengan penulis dimana Kadek Genta selaku penulis dari jurnal tersebut hanya fokus pada perlindungan konsumen dan kesalahan dari pencatatan meteran listrik. Sedangkan objek kajian dari penulis tidak hanya membahas perlindungan konsumen tetapi juga membahas kelalaian dari petugas pencatat meteran dan pengaruhnya terhadap nilai tagihan listrik sehingga hal ini sangat merugikan masyarakat.

Kelima, Skripsi yang ditulis oleh Kusmianto, *Perlindungan hukum terhadap konsumen listrik pada PT. PLN (Persero) Cabang Makassar*. Pada kenyataannya perlindungan hukum terhadap konsumen PT.PLN dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik belum sepenuhnya diberikan oleh PT.PLN. Surat perjanjian jualbeli tenaga listrik yang merupakan landasan hukum dalam penyaluran tenaga listrik, masih mempunyai kekurangan. Didalamnya tidak memuat kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas tentang barang dan/jasa yang diperdagangkann, sebagaimana yang

¹⁷Kadek Genta Mahadewa dan Desak Putu Dewi Kasih, *Perlindungan hukum terhadap konsumen PT.PLN (PERSERO) dalam kesalahan pencatatan meteran KWH meter listrik*, Vol 9, 2021, Fakultas Hukum Universitas Udayana.

diatur dalam Pasal 7 huruf (b) UUPK. UUPK sendiri telah mengatur apabila konsumen memilih menyelesaikan sengketannya melalui peradilan umum ataupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹⁸

Perbedaan skripsi yang ditulis oleh Kusmianto dengan penulis terletak pada variabel yang dituju, dimana skripsi diatas hanya menjelaskan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen saja. Sedangkan variabel dari objek kajian penulis fokus juga kepada kelalaian dari petugas pencatat meteran listrik dan pengaruhnya terhadap nilai tagihan listrik yang merugikan pihak kosumen.

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan ini dibuat dalam bentuk karya ilmiah dengan sistematika penjelasan, penulis menjabar penulisan karya ilmiah ini dalam 4 bab dengan setiap bab tersebut memiliki sub inti bab yang sistematis, yang terdiri dari :

Bab Satu, Berisi pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab Dua, Berisi landasan teori yang merupakan landasan teori tentang perlindungan konsumen dari lalai petugas pencatat meteran listrik dan pengaruhnya terhadap nilai tagihan menurut Fiqh Mu'amalah.

Bab Tiga, Pada bab ini membahas tentang paparan dan penjelasan dari hasil penelitian terhadap perlindungan konsumen dari kelalaian petugas pencatat meteran listrik dan pengaruhnya terhadap nilai tagihan menurut Fiqh Mu'amalah serta tanggung jawab dari pihak PLN terhadap konsumen yang dirugikan dengan suatu penelitian di PT.PLN Cabang Merduati Kota Banda Aceh.

Bab Empat, Bab terakhir adalah yang berisi kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil uraian-uraian dari pembahsan bab-bab sebelumnya dan

¹⁸Kusmianto, *Perlindungan hukum terhadap konsumen listrik pada PT. PLN (Persero) Cabang Makassar*, 2013, Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Alauddin Makassar.

saran-saran yang dapat berguna bagi para pembaca karya tulis ini dan dapat berguna untuk peneliti-peneliti selanjutnya sebagai bahan rujukan.



BAB DUA

KONSEP PERLIDUNGAN KONSUMEN MENURUT HUKUM POSITIF DAN FIQH MU'AMALAH

A. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah suatu istilah yang dipakai guna menggambarkan adanya hukum yang akan diberikan kepada konsumen untuk memenuhi segala kebutuhan hidupnya atas kerugian yang dialami karena penggunaan produk barang dan/atau jasa.¹⁹ Sedangkan menurut peraturan perundang-undangan, perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin akan adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁰

Ada beberapa cakupan dari perlindungan konsumen, yang meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang dimulai dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai pada akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Berikut uraian dari cakupan perlindungan konsumen yang dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu:²¹

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang atau jasa yang diserahkan kepada pihak konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

¹⁹Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Setifikasi Halal*,(UIN-Maliki Press,2011), hlm. 1.

²⁰Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen.

²¹Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta: Pustaka Sinar harapan, 1993), hlm. 152.

Perlindungan hukum secara umum sangat perlu diberikan kepada pihak konsumen sebab keberadaanya selalu pada kedudukan yang lemah. Ada beberapa faktor yang dapat dijadikan indikator lemahnya akan kedudukan konsumen dibanding dengan kedudukan produsen, sebagai berikut:²²

- a. Tingginya tingkat ketergantungan konsumen terhadap suatu produk barang atau jasa.
- b. Lemahnya pengetahuan konsumen mengenai proses produksi.
- c. Lemahnya kemampuan tawar-menawar (*bargaining power*) secara ekonomis.

Hal yang paling utama dan ingin dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dalam hidupnya. Dapat dilihat bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana, secara rincinya bahwa segala upaya dan pertanggungjawaban yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindak preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam segala bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.

Adapun pengaturan perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan beberapa hal antara lain menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi serta menjamin kepastian hukum, melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan pelaku usaha, meningkatkan kualitas dari barang dan pelayanan jasa, memberikan perlindungan kepada pihak konsumen dari praktik usaha yang dapat menipu dan merugikan.²³

Untuk dapat menjalankan pengaturan perlindungan konsumen maka tentu perlu adanya pemberlakuan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan

²²Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Setifikasi Halal*,..., hlm. 2.

²³Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenada media Group, 2013), hlm. 23.

penetapan hukum. Berikut mengenai penjelasan beberapa asas dalam perlindungan konsumen, yaitu:²⁴

- a. Asas manfaat, maksud dari asas ini bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya baik itu untuk kepentingan konsumen maupun pelaku usaha secara menyeluruh.
- b. Asas keadilan, pada asas ini bermaksud bahwa segala partisipasi seluruh rakyat agar dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil dan amanah.
- c. Asas keseimbangan, asas ini dimaksudkan untuk memberikan rasa keseimbangan antara beberapa pihak dalam perlindungan konsumen, yaitu kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam segi materiil ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan dari konsumen, yaitu untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada pihak konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/jasa yang akan atau telah digunakan.
- e. Asas kepastian hukum, maksud dari asas ini adalah memberitahukan baik kepada konsumen maupun pelaku usaha agar menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan juga negara akan menjamin kepastian hukum.

Hampir semua orang dalam dunia perekonomian telah menggunakan produk barang dan/atau jasa yang berada disekitar masyarakat (pasar) yang dapat dikategorikan sebagai pemakai atau konsumen. Dengan besarnya total konsumen yang mengharapkan keperluannya pada suatu produk dan/atau jasa

²⁴Burhanuddin S, *Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*,..., hlm. 4.

yang beredar di lingkungan masyarakat, hal itu menyebabkan keberadaannya perlu memperoleh perlindungan hukum bagi konsumen.

Dalam hal ini, pemerintah menindak lajuti pemberlakuan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen yang memiliki tujuan untuk:²⁵

1. Untuk meningkatkan kesadaran diri, kemandirian dan kemampuan konsumen dalam melindungi dirinya.
2. Untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari segala hal berbau negatif akan pemakaian barang dan/atau jasa
3. Untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
4. Untuk menciptakan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen yang berisi unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi untuk konsumen tidak hanya itu tetapi juga akses untuk mendapatkan informasi
5. Untuk menumbuhkan kesadaran kepada pelaku usaha tentang hal pentingnya perlindungan konsumen, sehingga akan tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
6. Untuk peningkatan kualitas barang dan/atau jasa yang akan menjamin kelangsungan suatu usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, keamanan, kenyamanan, serta keselamatan dari konsumen.

Pada hakikatnya, tujuan dari perlindungan konsumen itu adalah mencapai maslahat dari hasil transaksi ekonomi atau bisnis. Maslahat dalam arti kata ekonomi atau bisnis adalah kombinasi antara pencapaian keuntungan dan berkah. Keuntungan yang diperoleh dapat dilihat dari kegiatan usaha memberikan nilai tambah dari aspek ekonomi, sedangkan keberkahan yang

²⁵*Ibid*, hlm. 5.

diperoleh ketika usaha tersebut dilakukan dengan niat ibadah dengan kesesuaian akan prinsip-prinsip syariah.

B. Unsur-Unsur Perlindungan Konsumen

Dalam hukum perlindungan konsumen, akibat hukum tidak hanya berhenti sesudah terjadinya kesepakatan antar para pihak (*ijab qabul*), melainkan juga perlu ditindaklanjuti hingga pasca kesepakatan itu terjadi, artinya walaupun perikatan antar kedua pihak konsumen dan pelaku usaha dinyatakan selesai namun pihak konsumen akan tetap berhak mendapatkan perlindungan hukum atas penggunaan barang dan/atau jasa yang disediakan produsen. Yang dimaksud para pihak dalam penjelasan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Konsumen

Istilah konsumen berasal dan merupakan alih bahasa kata *consumer* secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang atau jasa, dengan kata lain konsumen adalah individu pemakai terakhir barang atau jasa yang diserahkan oleh pelaku usaha dan harus dilindungi selama ia tidak memiliki kapasitas bertindak sebagai produsen atau pelaku usaha.²⁶ Sedangkan menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah: “*Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.*”²⁷

Berdasarkan pengertian diatas, maka penjelasannya subjek yang disebut konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai

²⁶Rosmawati., *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Prenada Media Group, 2018), hlm. 2.

²⁷Pasal 1 angka 2 Undang-undang No.8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen.

penggunaan suatu produk tertentu. Dalam literatur ekonomi, secara umum dikenal dua macam konsumen, yaitu:²⁸

1. Konsumen antara, adalah orang yang menggunakan suatu produk barang atau jasa dengan tujuan untuk digunakan atau diperdagangkan kembali atas maksud mencari keuntungan.
2. Konsumen akhir, adalah pengguna atau orang yang terakhir menggunakan atau mendapatkan barang atau jasa tersebut untuk kepentingan kehidupannya sehari-hari.

Hak dan kewajiban merupakan sesuatu yang tidak akan bisa saling terpisahkan dari kehidupan manusia. Apabila manusia berhubungan dengan sesamanya, maka dengan sendirinya melahirkan hak dan kewajiban yang akan mengikat keduanya. Adapun Hak dan Kewajiban Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 sebagai berikut:

Hak konsumen berdasarkan UUPK, yaitu:²⁹

1. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang atau jasa sehingga mendapatkan barang atau jasa sesuai keinginan dan dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar untuk konsumen
4. Hak untuk dapat didengar pendapatnya mengenai keluhan akan barang atau jasa yang dikenakan.
5. Hak untuk mendapatkan pelayanan oleh advokasi, perlindungan serta upaya untuk penyelesaian dari sengketa.

²⁸Rosmawati., *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 7.

²⁹*Ibid*, hlm. 50.

Sedangkan kewajiban konsumen adalah:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang ataupun jasa yang digunakan demi keselamatan.
2. Memiliki iktikad baik ketika melakukan proses transaksi
3. Melakukan pembayaran sesuai dengan apa yang telah disepakati
4. Harus mengikuti segala upaya penyelesaian hukum akan sengketa konsumen.

b. Pelaku Usaha

Menurut Undang-Undang perlindungan konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang atau individu maupun badan usaha, baik yang berbetntuk badan hukum atau bukan badan hukum yang di didirikan dan berkedudukan atau melakukan segala kegiatan produksi barang atau jasa dlam wilayah hukum negara Republik Indonesia.

Hak dan kewajiban dari pelaku usaha

Bagi seorang pelaku usaha hak adalah yang paling menarik oleh pengusaha, hak pelaku usaha yaitu:³⁰

1. Hak untuk menerima segala pembayaran yang telah disepakati dengan pihak konsumen.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang anarkis dan tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri jika sewaktu-waktu telah terjadi hal yang buruk dalam penyelesaian sengketa konsumen.
4. Hak untuk membersihkan nama baik atau rehabilitasi tas pencemaran nama pelaku usaha, hal ini dilihat apabila pelaku

³⁰*Ibid*, hlm. 53.

usaha terbukti bahwa kerugian yang dialami konsumen tidak berasal dari barang atau jasa yang diproduksinya.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha yaitu:

1. Beriktikad baik dalam melakukan segala kegiatan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar kepada konsumen
3. Memperlakukan konsumen dan melayaninya dengan benar dan tidak diskriminatif
4. Menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksinya
5. Memberi kompensasi, biaya ganti rugi atau penggantian atas kerusakan atau kerugian yang ditimbulkan konsumen.

C. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Dasar hukum perlindungan konsumen ialah tempat dimana hukum perlindungan konsumen itu dapat ditemukan. Pada hakikatnya sumber-sumber hukum perlindungan konsumen terdiri dari perundang-undangan, perjanjian, traktat, yurisprudensi, kebiasaan dan pendapat para ahli. Berikut penjelasan mengenai sumber-sumber hukum dalam perlindungan konsumen yaitu:³¹

1. Peraturan Perundang-Undangan.
 - a. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan beberapa peraturan pelaksanaannya antara lain PP No.69 Tahun 1999 tentang Label Dan Iklan Pangan
 - b. Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
 - c. Undang-Undang No. 7 Tahun 1996 tentang Pangan dan Beberapa Instruksi Presiden, Keputusan Menteri Pertanian, Keputusan Menteri Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan.
 - d. Peraturan Perundang-undangan tentang Standarisasi, Sertifikasi, Akreditasi dan Pengawasan Mutu di Indonesia
 - e. Undang-Undang No. 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal

³¹Dewa Gede Rudy, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum, Universitas Udayana, 2016, hlm. 22.

- f. Undang-Undang No.5 Tahun 1984 tentang Perindustrian
- g. Undang-Undang No. 19 Tahun 2022 tentang Hak Cipta
- h. Undang-Undang No. 14 Tahun 2001 tentang Paten
- i. Undang-Undang No. 15 Tahun 2001 tentang Merk.

2. Perjanjian

Perjanjian atau kontrak memiliki kedudukan hukum yang sama, dengan kata lain ketika perjanjian dibuat oleh pihak-pihak tertentu dapat dijadikan dasar hukum bagi yang membuat perjanjian itu sendiri. Hal ini berdasarkan pasal 1338 BW yang menyatakan bahwa suatu perjanjian dibuat secara sah dan berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya saja dan tidak berlaku bagi masyarakat umum. Perbedaan perjanjian dengan perundang-undangan adalah perundang-undangan dibuat oleh pemerintah selaku penguasa dan memaksakan pemberlakuannya, sedangkan perjanjian dibuat oleh suatu badan atau perorangan atas keinginan pihak-pihak tersebut.

3. Traktat

Traktat ini merupakan perjanjian cakupannya lebih besar, dimana beberapa pihak yang melakukan perjanjian adalah antar Negara dan dapat dibuat oleh dua Negara atau lebih. Dimana setiap negara memiliki kedaulatan hukumnya sendiri dan dapat menentukan nasib bangsanya dan hukum yang berlaku di Negara tersebut.

4. Yurisprudensi

Yurisprudensi merupakan putusan-utusan pengadilan yang dapat dianggap suatu sumber dari hukum, dapat dikatakan demikian karena apabila sudah ada suatu produk yuridprudensi yang tetap, maka para hakim akan selalu mengikuti dalam memberikan putusannya dengan masalah yang serupa.

5. Kebiasaan

Kebiasaan yang dilakukan oleh para pelaku usaha dalam kegiatan bisnisnya untuk tumbuh dan terus berkembang dalam masyarakat dengan berbagai kebiasaan yang akan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari yang selanjutnya akan diatur sebagian dalam peraturan perundang-undangan.

D. Konsep Perlindungan Konsumen Menurut Fiqh Muamalah

Pengaturan tentang konsumen dalam Islam mencerminkan hubungan diri manusia dengan Allah SWT. Segala kegiatannya dalam menggunakan barang atau jasa merupakan manifestasi zikir atas nama Allah. Islam sendiri mempunyai batasan-batasan yang diberikan kepada konsumen untuk tidak mengonsumsi barang atau jasa yang hukumnya haram, agar manusia selamat baik di dunia maupun di akhirat.

Perlindungan konsumen merupakan hal yang penting dan diperhatikan dalam Islam, dikarenakan Islam sangat melihat bahwa perlindungan konsumen bukan hanya sebagai hubungan keperdataan saja, akan tetapi juga menyangkut kepentingan publik secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dan Allah SWT. Oleh karena itu perlindungan konsumen terutama terhadap konsumen Muslim berdasarkan syariat Islam merupakan kewajiban negara. Dalam Islam yang menjadi acuan dalam hukum perlindungan konsumen adalah konsep halal dan haram, keadilan ekonomi, dan yang berdasarkan atas nilai-nilai ataupun prinsip-prinsip ekonomi Islam.³²

Dalam Islam adanya perlindungan konsumen pasti disebabkan dengan suatu hal yang menimbulkan kerugian, oleh karena itu Islam juga mengatur bagaimana ganti rugi tersebut sebagai upaya dalam bentuk pertanggungjawaban dari kesalahan atau kelalaian. Menurut Syekh Wahbah al-Zuhailly seorang

³²Muhammad dan Alimin, *Etika dan perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), hlm. 132.

fuqaha kontemporer menyebutkan ganti rugi dengan istilah *ta'widh*. Adapun definisinya sebagai berikut :

التعويض هو تغطية الضرر الواقع التعدي أو الخطأ³³

Ta'widh (ganti rugi) adalah upaya menutup kerugian yang terjadi dan disebabkan pelanggaran atau kesalahan.

Dengan kata lain ta'widh adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan dengan ketentuan kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas sebagai upaya untuk memperoleh pembayaran akan kerugian yang diperkirakan. Salah satu bentuk perlindungan konsumen dalam Islam adalah adanya mekanisme ta'widh (pemberian ganti rugi) kepada pihak yang hak-haknya dilanggar, dapat dikatakan juga menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan.³⁴

Praktik ganti rugi dalam Islam menurut Syeikh Wahbah al-Zuhailly menyatakan:

أماضياع المصالح والخسارة المنتظرة غير المؤكدة (أو المستقبلية) أو الأضرار الأدبية أو المعنوية فلا يعوض عنها في أصل الحكم الفقهي لأن محل التعويض هو المال الموجود المحقق فعلا والمتقوم شرعا³⁵

Adapun hilangnya kemaslahatan dan timbulnya kerugian yang menanti dan belum pasti (di masa yang akan datang) atau kerugian yang bersifat adabi (moral) atau kerufian maknawi, maka (secara fiqih, semua bentuk kerugian itu) tidak dapat diganti rugi. Karena objek ganti rugi adalah harus berupa harta yang bisa dinyatakan (konkret) dan bisa dibuktikan secara empiris (riil) serta bisa dinominalkan (berharga) secara syara'.

Berdasarkan pernyataan diatas ganti rugi bisa saja diterapkan karena adanya faktor kesalahan atau kelalaian yang sadar dilakukan dengan artian

³³Wahbah al-Zuhailly, *Nadhariyatu al-Dlamman*, (Beirut: Dar al-Fikr:1998), hlm. 82.

³⁴Ahmad Kamil dan M. Fauzan, *Kitab Undang-Undang Hukum Perbankan dan Ekonomi Syariah*, hlm.828.

³⁵*Ibid*, hlm. 86.

disengaja. Hilangnya suatu manfaat atas barang atau jasa yang timbul oleh kerugian bisa saja diajukan ganti rugi berupa bentuk tanggung jawab yang merupakan kerugian dalam bentuk nominal dan bersifat riil, adapun mengenai besar ganti rugi tersebut adalah sesuai dengan kerugian yang nampak dan ternilai secara riil.³⁶

Dasar hukum perlindungan konsumen dalam Islam, sama halnya dengan dasar hukum Islam yang telah diakui oleh mayoritas jumur ulama, yaitu bersumber dari:³⁷

1. Al-Qur'an

Perlindungan konsumen dalam Islam salahsatunya bersumber dari Al-Qur'an. Dengan adanya perlindungan hukum bagi konsumen diharapkan untuk kehidupan masyarakat lebih tertata dan lebih baik, dan terlepas dari tindakan yang merugikan. Sangat penting untuk menjamin perlindungan hukum bagi kosumen, hal ini tentunya tidak terlepas dari kesadaran diri produsen selaku pelaku usaha, sehingga kedua belah pihak tidak merasa saling dirugikan.³⁸

Dalam Qs. Surat al-Maidah Ayat 67, Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ
مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ

Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. Dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir. (Qs. Al-Maidah:67)

³⁶Ganti rugi dalam Islam, diakses pada tanggal 29 Januari 2023, dari situs: <https://islam.nu.or.id/ekonomi-syariah/ganti-rugi-bagaimana-aturannya-dalamislam.co.id>

³⁷Wahbah al-Zuhaily, *Ushul Fiqh al-Islamiy*, (Beirut: Dar al-Fikri. 1986), Jilid 1, hlm. 558.

³⁸Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis, Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syari'ah*, (Malang:UIN-Malang Press, 2009), hlm. 354.

Dalam ayat ini menjelaskan bahwa mengingatkan Rasulullah untuk menyampaikan ajaran agama Islam kepada ahli kitab tanpa menghiraukan ancaman dari mereka, Allah berjanji memelihara Rasul dari segala gangguan dan tipu daya muslihat orang-orang Yahudi dan Nasrani. Selain itu ayat ini juga berbicara mengenai perlindungan yang diberika oleh Allah kepada mereka yang menyampaikan ajaran agama Allah, untuk merealisasikan kemaslahatan manusia dengan menjamin segala kebutuhannya.³⁹

Selain itu ayat yang mengatur perlindungan konsumen juga terdapat dalam Qs. Al-Baqarah Ayat 279. Allah berfirman:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Maka jika kamu tidak melaksanakannya (meninggalkan sisa riba), maka ktahuilah bahwa Allah dan Rasul Nya akan memerangimu. Tetapi jika kamu bertobat (dari pengambilan riba), maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan). (Qs. Al-Baqarah:279)

Penjelasan ayat diatas berhubungan dengan perlindungan konsumen, dalam segala aktivitas usaha atau bisnis dianjurkan untuk tidak merugikan dan tidakdirugikan antara para pihak baik itu pelaku usaha maupun konsumen didalam aktivitas bisnis sebagaimana yang terdapat dalam kutipan ayat tersebut “لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ” artinya tidak merugikan dan tidak dirugikan. Sesuai dengan anjuran agam Islam untuk tidak saling merugikan sesama umat Muslim, dan harus saling menghargai dalam segala aktivitas produksi.

³⁹Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Volume 3*, (Jakarta: Lentera Hati, 2012), hlm. 153.

2. Hadits

Selain berdasarkan Al-Qur'an, sumber hukum perlindungan konsumen menurut hukum Islam juga bersal dari hadits. Dilihat bahwa Islam juga memiliki prinsipdalam hal melindungi segala kepentingan manusia, sebagaimana dalam suatu hadits. Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدُ بْنُ سِنَانَِ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ (رواه ابن ماجه والدارقطني)⁴⁰

Dari Abu Sa'id Sa'ad bin Sinan al- Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah. (HR. Ibnu majjah dan al-Daruqutni).

Hadits diatas menjelaskan bahwa antara pihak yang terikat hendaklah untuk saing menjaga hak dan kewajiban keduanya, hal itu bertujuan untuk menghindari terjadinya kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian sebelah pihak yang melakukan kegiatan tersebut. Poin penting dalam hal ini adalah bagaimana untuk bersikap bagi pelaku usaha agar memberikan hak-hak konsumen yang seharusnya diperoleh, bagi konsumen pun hendaklah menyadari apa yang mejadi kewajibannya. Oleh karena itu untuk saling menghormati apa yang menjadi halk dan kewajiban masing-masing, sehingga akan terjadilah keseimbangan (*tawazun*) sebagaimana yang telah diajarkan dalam ekonomi Islam.⁴¹

3. Qawa'id Fiqhiyyah

Semakin majunya zaman akan mempengaruhi segala aktivitas usaha manusia terutamaberhubungan dengan barang dan jasa, tentunya tidak lepas dari perkembangan ilmu dan teknologi, serta peningkatan

⁴⁰Imam mahyidin an-nawawi, *ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an Nawawiyah*, (Solo: Pustaka Arafah, 2006), hlm. 245.

⁴¹Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis*,..., hlm. 358.

tuntutan masyarakat yang meningkat, dan melahirkan model-model transaksi baru yang membutuhkan penyelesaian dari sisi hukum Islam. Salah satu cara dalam penyelesaian hukum Islam adalah dengan menggunakan kaidah-kaidah. Sebagaimana dalam kaidah yang menyatakan:

الأصل في العقود رضا المتعاقدين⁴²

Dasar dari akad adalah keridhaan kedua belah pihak.

Suatu akad tidak sah apabila salah satu dari pihak dalam kondisi terpaksa atau merasa dirinya tertipu. Akan tetapi apabila ketika waktu akad berlangsung sudah saling ridha, dan kemudian salah satu pihak merasa tidak puas juga tertipu dan keridhaan akan akad itu pun hilang maka akad tersebut bisa batal. Misalnya pembeli yang merasa tertipu ketika memesan suatu barang terdapat cacat oleh sipenjual.⁴³

Dalam kaidah lain juga menjelaskan tentang perlindungan konsumen, apabila suatu transaksi mendatangkan kerusakan atau menolak danya kebaikan hal itu dilarang sebagaimana dalam kaidah sebagai berikut:

كُلُّ تَصْرِفٍ جَرَفَسَادًا أَوْ دَفَعَ صَلَاحًا فِيهِ مَنَّهُ عِنْدَهُ⁴⁴

Setiap transaksi yang mendatangkan kerusakan atau menolak kebaikan adalah dilarang.

Adanya pemberlakuan hukum *khiyar* dalam aktivitas bisnis baik yang dilakukan oleh penjual atau pembeli adalah untuk menghindari adanya penipuan dapat memberlakukan aturan untuk pihak yang merasatertipu akan diperkenankan untuk membatalkan kembali aktivitas

⁴²H.A Djazuli, *Kidah-Kaidah Fikih dalam Menyelesaikan Masalah yang Praktis*, (Jakarta: kencana, 2006), hlm. 129.

⁴³*Ibid*, hlm. 131.

⁴⁴Ahmad Sudirman Abbas, *Sejarah Qawa'id Fiqhiyyah*, (Jakarta: Pedomam Ilmu Jaya), 2004), hlm. 168.

bisnis atau transaksi dan dapat meminta kembali uangnya.⁴⁵ Adanya perlindungan konsumen tentu masyarakat berharap untuk kehidupan yang lebih baik, aman, dan terhindar dari segala tindakan yang merugikan mereka. Dan tidak kalah penting adalah untuk menjamin adanya kepastian hukum dengan memberi perlindungan kepada konsumen. Hal ini tidak terlepas dari adanya perilaku kesadaran oleh produsen (pelaku usaha). Sehingga kedua pihak yaitu pihak produsen dan konsumen tidak saling merasa rugi, bahkan bisa saling menguntungkan.⁴⁶

Dalam melindungi kepentingan para pihak dalam segala aktivitas bisnis atau dagang, maka perlu diperhatikan asas dan tujuan perlindungan konsumen. Hukum Islam telah menetapkan asas yang dapat dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan segala aktivitas transaksi dalam berbisnis. Asas-asas dalam hukum Islam yaitu:⁴⁷

1. Asas *Tauhid* (mengesakan Allah SWT)

Asas *Tauhid* (mengesakan Allah SWT) dari seluruh kegiatan berbisnis didalam hukum Islam ditempatkan pada bagian asas tertinggi. Kemudian dari asas ini pula lahir asas istiklaf yang menyatakan bahwa apa yang dimiliki oleh manusia pada dasarnya merupakan titipan dari Allah SWT semata. Dan manusia hanyalah sebagai pemegang amanah yang telah diberikan kepadanya.⁴⁸

Dari asas tauhid tersebut juga melahirkan asas al-ihsan, yaitu melaksanakan segala perbuatan baik yang dapat memberikan manfaat kepada orang lain tanpa adanya kewajiban tertentu yang mengharuskannya

⁴⁵ Ahmad Sudirman Abbas, *Qawa'id Fiqhiyyah dalam perspektif Fikih*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2004), hlm. 131.

⁴⁶ *Ibid*, hlm. 355.

⁴⁷ Nurhalis, *Perlindungan Konsumen dalam perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, di akses melalui: <https://smedia.neliti.commediapublications43513-ID>, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁴⁸ Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Bisnis Islam*, (Jakarta: Gema Insan Press, 1997), hlm. 180.

untuk melaksanakan perbuatan tersebut.⁴⁹ Dari ketiga asas diatas melahirkan *asas al-amanah, ash-shidiq, al-adl, al-khiyar, at-ta'wun*, keamanan, keselamatan, dan at-taradhin.

2. Asas *al-amanah*

Asas *al-amanah* adalah setiap pelaku usaha adalah pengembalian amanah untuk masa depan dunia, oleh karena itu harus menjadi pribadi yang terpercaya dan bertanggung jawab atas apapun yang dikerjakan dihadapan Allah SWT. Sedangkan asas *ash-shidiq* merupakan harusnya berperilaku jujur, dan paling utama haruslah menanamkan sikap kejujuran dalam segala aktivitas berbisnis.

3. *Al-adl* (Asas Keadilan)

Asas *Al-Adl* berarti keadilan, keseimbangan dalam hubungan dengan segala aktivitas dalam alam semesta ini. Sedangkan *Al-khiyar* merupakan hak untuk memilih dalam suatu transaksi bisnis, dalam hukum Islam menerapkan asas ini agar menjaga tidak terjadinya perselisihan diantara pihak pelaku usaha dengan konsumen.

4. *At-ta'wun*

Asas ini merupakan asas tolong menolong, dikarenakan tidak adanya satupun manusia dimuka bumi ini yang tidak membutuhkan pertolongan orang lain. Dengan demikian dalam hubungannya dengan adanya transaksi antara pelaku usaha dan konsumen ini harus diterapkan dan dijiwai oleh kedua belah pihak yang bertransaksi.

5. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan didalam hukum Islam terdapat lima hal yang perlu dipelihara dan dijaga (*al-dharuriyyat al-khamsah*), yaitu memelihara agama (*hifdh al-din*), memelihara jiwa (*hifdh an-*

⁴⁹Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam islam*, (Jakarta: kencana, 2006), hlm. 102.

nafs), memelihara akal (*hifdh al-aql*), memelihara keturunan (*hifdh nasl*), dan memelihara harta (*hifdh al-maal*).⁵⁰

Tinjauan fiqh mu'amalah pada perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan. Islam melihat sebuah perlindungan konsumen bukan hanya sebagai hubungan keperdataan saja, akan tetapi juga berkaitan dengan kepentingan publik secara luas, bahkan berkaitan dengan hubungan antara manusia dengan Allah SWT. Dalam fiqh mu'amalah adanya konsep perlindungan atas tubuh yang berkaitan dengan hubungan *vertical* (manusia dengan Allah) dan *horizontal* (sesama manusia).

Agama Islam sangat memperhatikan akan kehati-hatian terhadap konsumsi suatu barang dan jasa karena memperhatikan kepada aspek-aspek keselamatan konsumen dalam mengonsumsi barang dan jasa. Tidak hanya itu perlindungan konsumen juga harus sesuai dengan konsep kemaslahatan, yaitu asas *al-dharuriy* yaitu sebagai faktor dasar yang harus ada pada diri manusia agar terbentuknya kemaslahatan yang hakiki bagi manusia dan sangat berhubungan erat dengan pelaksanaan kaidah dalam Islam, yaitu:⁵¹

1. Ad-Dhien ialah memelihara kemaslahatan agama
2. An-Nafs ialah memelihara dan menjaga jiwa
3. An-Nasb ialah menjaga dan memelihara kehormatan dan keturunan
4. Al-Aql ialah penjagaan dan pemeliharaan kejernihan akal pikiran
5. Al-Mal ialah penjagaan dan pemeliharaan harta benda

Dengan demikian kesimpulan dalam perlindungan konsumen bahwa segala kepentingan konsumen itu tidak boleh lepas dan diabaikan dengan begitu saja, akan tetapi juga harus memperhatikan agar segala kepentingan konsumen dapat terlindungi dengan baik. Kemaslahatan yang dikehendaki adalah

⁵⁰Nurhalis, *Perlindungan Konsumen dalam perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, di akses melalui: <https://smedia.neliti.com/publications/43513-ID>, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁵¹Fathurrahman Djamil, *Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: Logos wacana Ilmu, 1999), hlm. 73.

kemaslahatan kepada semua pihak baik itu dari pihak penyedia jasa maupun pihak yang memakai atau konsumen.

Adapun mengenai unsur-unsur dalam perlindungan konsumen menurut hukum Islam sama dengan menurut Undang-Undang perlindungan konsumen, dimana terdapat tiga objek didalamnya yaitu, konsumen selaku pemakai barang atau jasa, produsen pihak yang melakukan produksi atau menghasilkan suatu produk barang atau jasa, dan terakhir adalah barang atau jasa yang dijadikan sebagai pemanfaatan dalam kehidupan konsumen dan produsen.

Berikut penjelasan mengenai unsur-unsur perlindungan konsumen menurut hukum Islam:

1. Kedudukan Konsumen dalam Fiqh Muamalah

Menurut Muhammad dan Alimin, Konsumen merupakan turunan dari pandangan atau konsep Islam terhadap harta, hak dan kepemilikan dengan transaksi ataupun tidak, yang memiliki kesesuaian dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam Islam. Dengan kata lain definisi dari konsumen adalah “setiap orang baik kelompok atau badan hukum ialah pemakai suatu harta benda ataupun jasa karena memiliki hak yang sah, baik dipakai untuk pemakai akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya”.⁵²

Hak-hak konsumen dalam Islam tidak diatur secara berurutan seperti dalam peraturan perundang-undangan, akan tetapi Islam tetap melindungi hak-hak konsumen dari perbuatan yang merugikannya seperti curang dan informasi yang menyesatkan, dan memberikan hak konsumen atas keselamatan dan kesehatan, hak untuk memilih, hak untuk mendapatkan lingkungan konsumen yang sehat, hak konsumen untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa, dan hak untuk mendapatkan ganti rugi.

Dalam hukum ekonomi Islam konsumen tidak hanya terbatas pada orang perorangan saja, tetapi juga mencakupi suatu badan hukum, seperti

⁵²Muhammad dan Alimin, *Etika dan perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*,... hlm. 129 .

yayasan, perusahaan, atau lembaga tertentu.⁵³ Dan tidak ada perbedaan konsumen didalamnya, maksudnya adalah tidak ada pembagian konsumen seperti dalam UUPK adanya konsumen akhir, konsumen antara dan konsumen komersial karena dalam hukum ekonomi Islam konsumen termasuk semua pemakai barang atau jasa, baik yang akan dipakai langsung habis maupun yang dijadikan sebagai alat perantara untuk selanjutnya memproduksi.

Adapun konsumen juga memiliki hak yang harus terpenuhi dalam Islam sebagai berikut:⁵⁴

a. *Khiyar majelis*

Dalam ketentuan sunnah menetapkan bahwa kedua belah pihak yang melakukan transaksi memiliki *khiyar* (pilihan) ketika melangsungkan ataupun ingin membatalkan transaksi tersebut dengan keentuan selama kedua pihak masih berada dalam satu tempat atau belum berpisah tempat. Dasar hukum adanya *khiyar* berupa sabda Rasulullah SAW yakni:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا، عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، أَنَّهُ قَالَ : إِذَا تَبَاعَ الرَّجُلَانِ، فَكُلُّ وَاحِدٍ مِنْهُمَا بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، وَكَانَا جَمِيعًا، أَوْ يُخَيَّرُ أَحَدُهُمَا الْآخَرَ، فَتَبَايَعَا عَلَى ذَلِكَ، فَقَدْ وَجِبَ الْبَيْعُ، وَإِنْ تَفَرَّقَا بَعْدَ أَنْ يَتَبَايَعَا وَلَمْ يَتْرُكْ وَاحِدٌ مِنْهُمَا الْبَيْعَ، فَقَدْ وَجِبَ الْبَيْعُ (رواه البُخَارِيُّ)⁵⁵

Dari Ibnu Umar ra, dari Rasulullah saw bahwa beliau bersabda: apabila 2 orang melakukan jual beli, maka keduanya memiliki hak *khiyar* selama belum terpisah, dan keduanya masih berada di tempat jual beli; atau salah satunya memberikan *khiyar* (pilihan) yang lain, kemudian keduanya berjual beli dengan pilihan mereka berdua, jika demikian maka

⁵³Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Prenada Media Group, 2018), hlm. 9.

⁵⁴*Ibid*, hlm. 58.

⁵⁵Ibnu hajar Al-Asqalani, *Fathul Baari Syarah Shahih Al-bukhari*, Jilid. 12, Terjemahan Amiruddin, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2005), hlm. 142.

jual belinya sudah wajib (berlaku); Apabila keduanya berpisah setelah jual beli, walaupun belum meninggalkan tempat jual beli itu, maka jualbelinya sudah berlaku. (HR. Bukhari).

Dengan demikian dua orang ketika bertransaksi berhak mendapatkan *khiyar*, yaitu hak untuk memilih antara meneruskan jual beli atau membatalkan jual beli.⁵⁶ Hak ini kembali kepada *'urf* (kebiasaan) dari suatu majlis atau tempat berlangsungnya itu yang dianggap telah berpisah. Akan tetapi perlu dipahami bahwa pemberlakuan ini selama kedua pihak belah pihak belum berpisah secara fisiknya, para pihak memperoleh kesempatan untuk memilih antara meneruskan, melangsungkan jual beli atau membatalkannya. Menurut pendapat yang shahih ukuran dari kedua belah pihak itu berpisah dikembalikan pada adat kebiasaan.⁵⁷

b. *Khiyar Syarat*

Berbeda dengan *khiyar majelis*, *khiyar syarat* ini ialah salahsatu pihak yang bertransaksi membeli sesuatu dengan ketentuan memiliki *khiyar* selama dalam jangka waktu yang jelas. Syarat ini berlaku boleh kedua belah pihak atau salahsatu pihak saja asalkan jika ia melakukan persyaratannya.

عَنْ نَافِعٍ عَنْ ابْنِ عُمَرَ : أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : الْبَيْعَانِ كُلُّ وَاحِدٍ مِنْهُمَا بِالْخِيَارِ عَلَى صَاحِبِهِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا إِلَّا بَيْنَ الْخِيَارِ (رواه مسلم)⁵⁸

Dari Nafi' dari Ibnu Umar: bahwasanya Rasulullah saw bersabda: Dua orang yang melakukan jual beli, masing-masing mereka memiliki hak untuk memilih atas saudaranya (teman akadnya) selama mereka berdua

⁵⁶Mustofa Dieb Al-Bigha, *Fiqh Islam*, Terjemahan Ahmad Sunarto, (Surabaya: Insan Amanah, 1424), hlm. 233.

⁵⁷Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh muamalah*, (Jakarta: Amzah, 2015), hlm. 224.

⁵⁸Yusuf As-Sabatin, *Bisnis Islam dan Kritik atas Praktik Bisnis Ala Kapitalis*, (Bogor: Al-Azhar Press, 2009), hlm. 309.

belum berpisah kecuali jual beli dengan menggunakan akad khiyar. (HR. Muslim).

Ibnu Umar jugamengatakan bahwa Rasulullah SAW pernah bersabda:

إذ تباع الرجلان فكل واحد منهما بالخيار مالم يتفرقا وكان جميعاً أو يُخَيَّر أحدهما الآخر
فيتبايعا على ذلك فقد وجب البيع⁵⁹

Jika dua orang laki-laki sama-sama berjual beli maka masing-masing memiliki *khiyar* selama belum berpisah dan keduanya bersepakat atau salah satu memberi pilihan (*khiyar*) kepda yang lalu, lalu keduanya berjual beli berdasarkan hal tu maka sesungguhnya telah wajib jual beli itu.

Lama waktu *khiyar syarat* ini dalam sebuah hadits disebutkan tiga hari, akan tetapi perlu diketahui bahwa ijhtihad para fukaha menyatakan tergantung kepada kebutuhan, sedangkan menurut Syamsul Anwar dapat diperjanjikan melalui kesepakatan.⁶⁰

إذا بائعت فقل لا خِلافةَ ولي الخِيارِ ثلاثةَ أيامٍ⁶¹

Jika engkau membeli maka katakanlah, Tidak ada penipuan dan bagiku khiyar tiga hari.

c. *Khiyar Aibi*

Khiyar Aibi adalah hak untuk membatalkan jual beli dan pengembalian barang yang akibat dari adanya cacat pada suatu barangtersebut, *khiyar* ini berlaku pada waktu transaksi atau terlihat ketika transaksi tersebut selesai setelah disepakati sebelum serah terima

⁵⁹*Ibid*, hlm. 310.

⁶⁰Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah Studi tentang Teori Akas dalam Fikih Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007, hlm. 259.

⁶¹Yusuf As-Sabatin, *Bisnis Islam dan Kritik atas Praktik Bisnis Ala Kapitalis,...*, hlm. 313.

barang itu.⁶² Haram hukumnya bagi seseorang menjual barang yang memiliki cacat tanpa menjelaskan kepada sipembeli mengenai cacat tersebut. Sebagaimana sabda rasulullah SAW:

عَنْ عُقْبَةَ بْنِ عَامِرِ الْجُهَنِيِّ قَالَ : سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ الْأَخِي لِمُسْلِمٍ لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ أَخِيهِ بَيْعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ (رَوَاهُ ابْنُ مَاجَهُ)⁶³

Dari ‘Uqbah ibnu ‘Amr Al-Juhani ia berkata: aku telah mendengar rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda: ‘seorang muslim adalah saudara muslim yang lain. Tidaklah halal bagi seorang muslim untuk menjual barang bagi saudaranya yang mengandung kecacatan, kecuali jika menjelaskannya terlebih dahulu. (HR. Ibnu Majah).

Penjelasan hadits diatas bahwa apabila seorang penjual menjual suatu barang ada cacatnya maka harus diberitahu kepada pembeli, dan apabila sudah diberitahu kepada pembeli tetap melanjutkannya maka jual beli itu menjadi lazim dan tidak ada *khiyar*. Hal ini tda berlaku apabila cacatnya barang tersebut tidak diberitahukan oleh penjual atau penjual tidak mengetahui adanya cacat maka pembeli berhak mendapatkan *khiyar*.⁶⁴

d. *Khiyar Ru'yah*

Dalam *khiyar* jenis ini, terjadi apabila pelaku usaha menjual barangnya sementara barang tersebut tidak ada dalam majelis atau satu tempat jual beli. Menurut jumhur ulama yaitu ulama Hanafiyah, Malikiyah, Hanabilah dan Zahiriah menyatakan bahwa pada *khiyar* ini disyariatkan dalam Islam berdasarkan sabda rasulullah SAW, yaitu:

⁶²Harun Nasrun, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: gaya Media Pratama, 2007), cetakan ke II, hlm. 130.

⁶³Syaikh Abu bakar Jabir Al-Jaza'iri, *Minhajul Muslim Pedoman Hidup Ideal Seorang Muslim*, terjemahan Andi Subarkah, (Solo: Insan Kamil, 2009), hlm. 615.

⁶⁴Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*,..., hlm. 234.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : مَنْ اشْتَرَى شَيْئًا لَمْ يَرَاهُ فَهُوَ بِأَلْحِيَارِ إِذَا رَأَهُ (رَوَاهُ الدَّارِقُطْنِيُّ)⁶⁵

Barang siapa yang membeli sesuatu yang belum ia lihat, maka ia berhak khiyar apabila telah melihat barang itu.

e. *Khiyar Ta'yin*

Khiyar ini memberikan hak kepada konsumen selaku pembeli untuk memilih barang apa yang dia inginkan dari sejumlah barang pelaku usaha dagangkan walaupun barang tersebut memiliki perbedaan harga. Biasanya *khiyar* ini terjadi ketika pembeli menentukan suatu barang yang berbeda kualitas dalam jual beli. Menurut ulama Hanafiyah hukumnya boleh, karena bahwasanya suatu produk sejenis yang berbeda kualitasnya sangat banyak, dan kualitas itu bisa jadi tidak diketahui secara pasti oleh pembeli, sehingga pembeli membutuhkan hak untuk mempertimbangkan agar tidak mengalami penipuan pada produk yang akan dibeli.⁶⁶

f. *Khiyar Tadlis*

Khiyar Tadlis yaitu apabila pihak penjual mengelabui pembeli sehingga menaikkan harga barang, maka hal itu haram baginya. Dalam situasi ini pihak pembeli mendapatkan *khiyar* selama jangka waktu tigahari, adanya ketentuan *khiyar* ini untuk mengembalikan barang tersebut didasarkan pada sebuah hadits Rasulullah yang dituturkan oleh Abu Hurairah:

لَا تُصَرُّوا الْإِبِلَ وَالْغَنَمَ فَمَنْ إِنْتَابَهَا بَعْدَ فَإِنَّهُ بِخَيْرِ النَّظَرَيْنِ بَعْدَ أَنْ يَحْتَلِبَهَا إِنْ شَاءَ أَمْسَكَهَا وَإِنْ شَاءَ رَدَّهَا وَصَاعًا مِنَ التَّمْرِ⁶⁷

⁶⁵Ali-Hafizh Ali bin Umar ad-Daraquthni, *Sunan ad-Daraquthni, jilid 3*, Hadits No.2777, Terjemahan Anshori Taslim,(Jakarta: Pustaka azzam, 2008), hlm. 6.

⁶⁶Nasrun Harun, *Fiqh Muamalah*,...,hlm. 132.

⁶⁷Yusuf As-Sabatin, *Bisnis Islam dan Kritik atas Praktik Bisnis Ala Kapitalis*,...,hlm.

Janganlah kalian membiarkan unta dan domba tidak diperah (sebelum dijual). Siapa saja yang membelinya, kemudian setelah ia memerahnya, ia boleh memilih di antara dua hal, jika ingin ia boleh mempertahankannya, jika ingin ia boleh mengembalikannya disertai dengan satu *sha'* kurma. (HR. Bukhari dan Muslim).

g. *Khiyar al-Ghaba al-Fahisy (Khiyar al-Murtarsil)*

Pada *khiyar* ini terjadi apabila suatu ketika menjadi hak sipenjual dan suatu saat bisa saja menjadi hak sipembeli. Adakalanya pembeli membeli suatu barang dengan harga misalnya 5 dinar, padahal barang itu hanya setara dengan harga 3 dinar. Ataupun pihak penjual menjual barangnya dengan harga 10 dinar, padahal barang tersebut hanya setara dengan 8 dinar. Jika seorang penjual dan pembeli merasa ditipu dalam masalah ini, maka selanjutnya ia berhak mendapatkan hak *khiyar* untuk menarik diri kembali dari jual beli yang merugikan itu dan membatalkan akad tersebut.

Terdapat syarat dalam *khiyar* jenis ini, hal ini berdasarkan pada hadits rasulullah. Hayan bin Munqidz pernah mendatangi rasulullah, lalu ia berkata kepadanya: “Ya Rasulullah, sesungguhnya aku telah ditipu dalam jual beli”. Maka Rasulullah kemudian bersabda kepadanya:

إذا بايعتَ فقلْ لا خِلافةَ وِلي الخِيارِ ثَلَاثَةَ أَيامٍ⁶⁸
Jika engkau membeli maka katakanlah, Tidak ada penipuan dan bagiku *khiyar* tiga hari.

2. Produsen dalam Islam

Produsen dalam Islam sangat berkaitan dengan pekerjaan, dimana suatu aktivitas yang akan dilakukan seseorang dengan mengeluarkan seluruh peluangnya untuk mencapai tujuan tertentu. Karena kaitan produksi dengan

⁶⁸*Ibid*, hlm. 313.

proses memberi nilai tambah bagi manusia, oleh karena itu produksi yang akan dijalankan harus berdasarkan amal kebaikan. Allah SWT berfirman:⁶⁹

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْعَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Dan katakanlah: Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (Q.S. at-Taubah:105)

Oleh karena itu, produksi dalam ekonomi Islam tidak hanya sekedar untuk meningkatkan material dengan tujuan kepda duniawi, tetapi juga untuk dapat meningkatkan moral sebagai saran dan prasarana untuk mencapai tujuan ukhrawi.⁷⁰

3. Barang atau jasa dalam Islam

Dalam hal perekonomian, sesuatu yang dijadikan sebagai objek perikatan secara umum selalu terkait dengan pemenuhan barang dan/atau jasa. Akan tetapi agar dapat menjadi objek perikatan, barang dan/jasa harus memenuhi syarat *syar'i* untuk mencegah keharaman, baik ditinjau dari segi zatnya maupun selain zatnya. Berdasarkan tinjauan syariat, namun diantara keduanya masih ada perkara meragukan (*musytabihat*) sehingga perlu di jauhi oleh konsumen agar tidak terjerumus didalamnya. Berikut merupakan sebuah hadits yang menjadi dasarnya aspek halal haram ketika konsumen mengkonsumsi barang atau jasa.

عَنْ أَبِي عَبْدِ اللَّهِ التُّعْمَانِ بْنِ بَشِيرٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ : إِنَّ الْحَلَالَ بَيْنَ وَإِنَّ الْحَرَامَ بَيْنَ وَبَيْنَهُمَا أُمُورٌ مُشْتَبِهَاتٌ لَا يَعْلَمُهُنَّ كَثِيرٌ مِنَ النَّاسِ، فَمَنْ اتَّقَى الشُّبُهَاتِ فَقَدْ اسْتَبْرَأَ لِدِينِهِ وَعَرِضِهِ، وَمَنْ وَقَعَ فِي الشُّبُهَاتِ وَقَعَ فِي

⁶⁹QS. At-Taubah(8): 105.

⁷⁰Monzer Kafh, *Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1995), hlm. 36.

الحَرَامِ، كَالرَّاعِي يَرعى حَوْلَ الحِمَى يُؤشِكُ أَنْ يَرْتَعَ فِيهِ، أَلَا وَإِنَّ لِكُلِّ مَلِكٍ حِمَى أَلَا وَإِنَّ حِمَى اللَّهِ مُحَارِمُهُ أَلَا وَإِنَّ فِي الجَسَدِ مُضَعَّةً إِذَا صَلَحَتْ صَلَحَ الجَسَدُ كُلُّهُ وَإِذَا فَسَدَتْ فَسَدَ الجَسَدُ كُلُّهُ أَلَا وَهِيَ القَلْبُ (رواه البخاري وميسلم)⁷¹

Dari Abu Abdillah An-Nu'man bin Basyir Radhiyallahu 'Anhuma, beliau mengatakan, "Saya mendengar Rasulullah Shallallahu 'Alaihi wa Sallam bersabda, 'Sungguh yang halal itu jelas, yang haram pun jelas. Dan diantara keduanya ada perkara yang syubhat –perkara yang rancu– yang tidak diketahui oleh kebanyakan orang. Maka barangsiapa yang menghindari syubhat, maka berarti dia telah membebaskan agama dan kehormatannya. Dan barangsiapa yang terjatuh ke dalam perkara-perkara syubhat, maka dia jatuh dalam perkara yang diharamkan oleh Allah Subhanahu wa Ta'ala. Seperti seorang gembala menggembalakan di sekitar tanah larangan. Hampir saja dia masuk dalam tanah larangan itu. Dan sungguh setiap Raja itu memiliki tanah larangan. Dan tanah larangan Allah Subhanahu wa Ta'ala adalah perkara-perkara yang diharamkanNya. Dan sungguh dijasad ini ada sekerat daging yang jika dia baik maka seluruh anggota tubuh akan baik dan jika dia rusak maka seluruh anggota tubuh akan rusak dan itu adalah hati. (HR. Al-Bukhari dan Muslim).

Produk barang ataupun jasa merupakan objek dalam perlindungan konsumen dengan jumlahnya yang beragam. Dalam hukum perekonomian sesuatu agar dapat dikatakan dan dijadikan objek ialah yang merupakan bagian dari rukun perikatan, maka sebagai pemberlakuan objek ini harus memenuhi segala persyaratannya, yaitu:⁷²

- a. Sesuatu yang dijadikan objek barang maupun jasa haruslah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (masyru'). Hal ini dikarenakan

⁷¹Buhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Setifikasi Halal*,..., hlm. 14.

⁷²*Ibid*, hlm. 15.

apabila telah sesuai dengan prinsip syariah maka keberadaan objek perikatan akan memberi kemaslahatan bagi manusia. Dan sebaliknya jika objeknya berlawanan dengan prinsip syariah, maka dipastikan akan membawa kemudhtratan.

- b. Adanya kejelasan objek baik itu barang atau jasa, sehingga dapat diserahkan terimakan dan transaksi. Yang menjadi dasar hukum dalam pernyataan ini adalah sebuah hadits nabi riwayat Ahmad yaitu:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ السَّمَّاكِ عَنْ يَزِيدَ بْنِ أَبِي زِيَادٍ عَنِ الْمُسَيَّبِ بْنِ رَافِعٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَا تَشْتَرُوا السَّمَكَ فِي الْمَاءِ فَإِنَّهُ غَرَرٌ⁷³

Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Sammak dari Yazid bin Abu Ziyad dari Al Musayyab bin Rafi' dari Abdullah bin Mas'ud ia berkata: Rasulullah shallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Janganlah kalian membeli ikan yang masih didalam air karena itu merupakan gharar. (HR. Ahmad).

- c. Adanya kepemilikan sempurna terhadap suatu objek dalam perikatan. Berdasarkan hadits ini sangat jelas bahwa Islam melarang transaksi terhadap objek akad yang kewenangan tidak ada padanya dengan kata lain bukan miliknya.

عَنْ حَكِيمِ بْنِ حِزَامٍ قَالَ يَا رَسُولَ اللَّهِ يَا تَيْبِي الرَّجُلُ فَيُرِيدُ مِنِّي الْبَيْعَ لَيْسَ عِنْدِي أَفَأَبْتَاغُهُ لَهُ مِنَ السُّوقِ فَقَالَ : لَا تَبِعَ مَا لَيْسَ عِنْدَكَ⁷⁴

Dari Hakim bin Hizam, "Beliau berkata kepada Rasulullah, Wahai Rasulullah, ada orang yang mendatangi. Orang tersebut ingin mengadakan transaksi jual beli, denganku, barang yang belum aku miliki. Bolehkah aku membelikan barang tertentu yang dia inginkan di pasar setelah bertransaksi dengan orang tersebut?Kemudian, Nabi

⁷³Buhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Setifikasi Halal*,..., hlm. 10.

⁷⁴*Ibid*, hlm. 15.

bersabda, Janganlah kau menjual barang yang belum kau miliki.”(HR. Abu Daud, No. 3505; dinilai sahih oleh Al-Albani).

Islam telah menetapkan prinsip-prinsip konsumsi yang setidaknya bisa menjadi panduan bagi produsen sebagai penghasil suatu produk dan bagi konsumen sebagai penikmat dari produk tersebut. Ada lima prinsip konsumsi dalam Islam menurut M. Abdul Mannan sebagai berikut:⁷⁵

1. Prinsip Keadilan

Prinsip ini memiliki arti bahwa yang sangat mendasar. Yang berarti bahwa dalam mencari rezeki seseorang harus dengan cara yang halal dan tidak dilarang hukum, sebagaimana yang telah ditegaskan dalam al-Qur'an Surat al-Baqarah ayat 168:⁷⁶

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ
 Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat didalam bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu. (QS. Al-Baqarah:168)

Pada ayat tersebut terdapat kata halal yang maksudnya adalah cara memperoleh sesuatu haruslah sah secara hukum, dan memperhatikan prinsip keadilan, dalam arti tidak untuk berbohong dan merampas hak milik orang lain. Alangkah baiknya apabila selalu memperhatikan prinsip keadilan dalam kehidupan baik sedang memproduksi ataupun mengonsumsinya.

2. Prinsip Kebersihan

Maksud dari kata bersih dalam prinsip ini ialah bersih secara fisik, dalam Islam faktor kebersihan menjadi pokok utama dalam ajarannya. Oleh karena itu konsumen harus mengonsumsi barang dan/atau jasa yang baik, bersih, suci, tidak kotor atau menjijikkan karena

⁷⁵Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis*, ..., hlm. 368 .

⁷⁶QS. Al-Baqarah(2): 168.

apabila suatu barang dan/atau jasa yang haram, kotor, dan bernasjid akan membawa kemudharatan bagikonsumen yang mengonsumsi baik itu kemudharatan duniawi dan ukhrawi. Sedangkan bagi kalangan pelaku usaha memperhatikan kebersihan barang yang diproduksi atau jasa yang ditawarkan adalah merupakan sebuah kewajiban.

3. Prinsip Kesederhanaan

Dalam Islam prinsip ini memberikan standarisasi kepada konsumen untuk tidak bersikap boros atau berlebihan-lebihan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, juga mampu menahan hawa nafsu dari keinginan yang berlebihan. Prinsip ini menekankan agar mengonsumsi sesuatu baik itu makanan dan minuman manusia tidak berlebih-lebihan, sesuai dengan firman-Nya:⁷⁷

يٰۤاٰدَمُ خُذْ وَاٰدَمَ زَيْنَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوْا وَاشْرَبُوْا وَلَا تُسْرِفُوْا اِنَّهٗ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِيْنَ

Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di setiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, tetapi janganberlebih-lebihan sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebihan.

(QS. Al-A'raaf:31).

4. Prinsip kemaslahatan

Kenyataannya semua rezeki yang kita konsumsi merupakan anugerah Allah SWT. Islam memberikan kebolehan kepada konsumen untuk menggunakan barang ataupun jasa dengan ketentuan selama barang atau jasa tersebut memberikan manfaat kebaikan dan kesempurnaan dalam mengabdikan dan berserah diri kepada Allah. Selain itu Islam juga memberikan kebolehan kepada konsumen untuk mengonsumsi barang atau jasa yang haram dengan jika dalam keadaan sekarat atau darurat selama batas ketentuan tidak berlebihan dan tidak melampaui batas.

⁷⁷Qs. Al-A'raf(7): 31.

5. Prinsip Moralitas

Prinsip moralitas juga dikatakan dengan prinsip akhlak, ini melakukan kebiasaan yang harus dijaga dan dilakukan setiap akan beraktivitas. Sebagai seorang muslim sangat dianjurkan untuk menyebut nama Allah sebelum melakukan sesuatu. Dengan kata lain Islam mengajarkan kepada umat muslim selaku konsumen untuk memenuhi etika, rasa syukur, zikir serta pikir, dan dapat mengesampingkan sifat atau perbuatan yang tidak baik dalam mengonsumsi barang atau jasa.⁷⁸



⁷⁸Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*,..., hlm. 11.

BAB TIGA

PERLINDUNGAN KONSUMEN KARENA KELALAIAN PETUGAS PENCATAT METERAN LISTRIK DAN PENGARUHNYA TERHADAP NILAI TAGIHAN PADA PT. PLN UP3 CABANG MERDUATI KOTA BANDA ACEH

A. Profil PT. PLN UP3 Cabang Merduati Kota Banda Aceh

Sejarah PT. PLN berawal ketika abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia dan mulai ditingkatkan kembali saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang Pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik sebagai keperluan sendiri. Diantaratahun 1942-1945 terjadinya peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda yang beralih ke pada Jepang, ketika Belanda menyerah dari pasukan tentara Jepang di awal PerangDunia II.

Proses peralihan kekuasaan ini berlangsung panjang karena kembal iterjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, ketika itu Jepang menyerahkan diri kepada pihak Sekutu. Akhirnya kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda Indonesia dan para buruh listrik bersama delegasi dari Buruh/Pegawai Listrik dan Gas secara bersamaan dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif untuk menghadapi Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Padatanggal 27 Oktober 1945, ketika itu Presiden Soekarno membentuk Instansi Listrik dan Gas dibawah naungan Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan ketentuan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.⁷⁹

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik

⁷⁹Sejarah PLN, diaksespadatanggal 22 Februari 2023, dari website [Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik - PT PLN \(Persero\)](#)

Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Sejalan dengan adanya kebijakan dari Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang untuk pemasok listrik. Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang tumbuh berkembang, unggul, amanah dan dapat mengadalkan potensi manusia merupakan visi dari PT. PLN.⁸⁰

PLN Menggunakan logo dibawahini :



Gambar 1.1
Logo PT. PLN (Persero)

Makna logo PT. PLN Persero dari segi bentuk bentuk warna serta maknanya. Lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Negara No. : 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang

⁸⁰Profil PLN, diakses pada tanggal 17 Februari 2023, dari website <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

Peusahaan Umum Listrik Negara. Adapun maknadarimasing-masing gambar tersebut sebagai berikut :

1. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT.PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Untuk warnanya didasari dengan warna kuning yang menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan oleh PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

2. Petir atau Kilat

Petir atau kilat pada logo ini melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT. PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah pada logo melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

3. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang sering sejalan dengan kerja keras para insan PT. PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

Dalam Peraturan Pemerintah No. 23 tahun 1994 sebagai Peraturan Pemerintah yang terbaru dikeluarkan, dalam hal ini menjelaskan mengenai maksud dan tujuan PT.PLN (Persero) yaitu:

1. PT. PLN selalu menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan dari perusahaan.
2. PT. PLN juga berusaha menyediakan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai bertujuan untuk:
 - a. Meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat secara adil serta merata dan mendesaktingkatan aktivitas ekonomi.
 - b. PT. PLN pula mengusahakan keuntungan untuk dapat membiayai pengembangan dari penyediaan tenaga listrik dengan tujuan sanggup melayani kebutuhan masyarakat.⁸¹

Dalam rangka menjamin hak untuk seluruh warga Indonesia, Pemerintah mendirikan perusahaan diseluruh wilayah di Indonesia. Salah satunya PT. PLN Cabang Merduati Banda Aceh yang berada di Jl. Tentara Pelajar No. 11. Merduati, Kuta Raja Banda Aceh. PT.PLN UP3 Banda Aceh memiliki visi perusahaan yang diakui sebagai unit pelaksana bisnis PT.PLN terbaik diIndonesia khususnya di Aceh yang tumbuh dan berkembang, terdepan dan terpercaya dengan berdasarkan pada kemampuan alam mengarah ke industri kelas dunia.

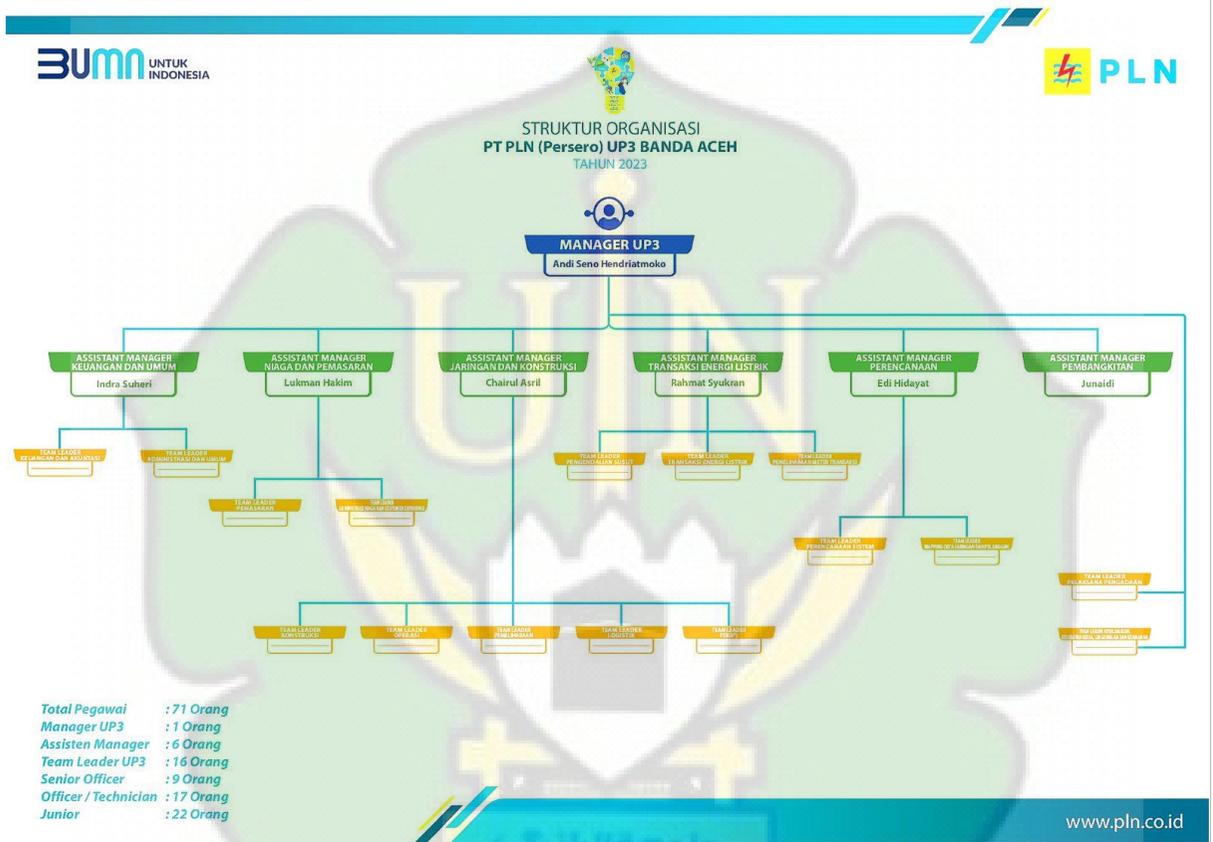
Misi dari PT.PLN yaitu sebagai berikut:

1. Pengelolaan bisnis daritenaga listrik dan bidang lainnya untuk kepuasan pelanggan, pekerja kantor dan pemegang saham.
2. Pembangkit listrik sebagai media utama dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat.

⁸¹Profil PLN, diakses pada tanggal 17 Februari 2023, dari website <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

3. Menjaga energi listrik dalam mendorong kegiatan ekonomi.
4. Serta melakukan kegiatan usaha yang mendorong dan berwawasan lingkungan.⁸²

Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UP3 Merduati Banda Aceh



Gambar 2.1

Sumber : PT PLN UP3 Merduati Banda Aceh

Dalam sebuah perusahaan tentu perlu adanya Jabatan pekerjaan yang mengawasi dan memberikan arahan untuk segala kinerja dari karyawan, guna untuk meningkatkan kerja yang efisien dan disiplin. Pada PT. PLN UP3 Cabang Merduati terdapat beberapa manager dan staff yang tertera dalam struktur organisasi perusahaan.

⁸²Profil PLN, diakses pada tanggal 17 Februari 2023, dari situs <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

B. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Karena Kelalaian Petugas Pencatat Meteran Listrik Dan Pengaruhnya Terhadap Nilai Tagihan Pada PT. PLN UP3 Cabang Merduati Kota Banda Aceh

Kemajuan teknologi dan perkembangan ekonomi yang pesat dalam industri telah menghasilkan berbagai jenis barang dan/atau jasa yang beraneka ragam, sehingga konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis pilihan barang dan/atau jasa. Kondisi tersebut akan menguntungkan konsumen karena kebutuhan terhadap suatu barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, namun pada sisi yang lain konsumen pada posisi yang lemah karena konsumen hanya sebagai objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besar melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.⁸³

Pengaturan perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan ataupun melemahkan usaha dan aktivitas pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya untuk memberikan perlindungan. Sebab perlindungan konsumen diharapkan mampu mendorong iklim dan persaingan usaha yang sehat.⁸⁴ Intervensi pemerintah Indonesia sangat dibutuhkan untuk melindungi kepentingan konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, oleh karena itu pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang sebagai implementasi dari Negara kesejahteraan untuk dapat melindungi konsumen melalui Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁸⁵ Artinya jika mengacu pada pengertian pasal tersebut, maka kepastian hukum bagi pelanggan/konsumen dalam Pencatatan meteran listrik di PT. PLN UP3 Cabang Merduati Banda Aceh yaitu berbentuk “informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Dan apabila kepastian

⁸³Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, hlm. 4.

⁸⁴Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*,..., hlm.4.

⁸⁵Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen.

hukum tersebut tidak terpenuhi, maka pelanggan bisa saja meminta kompensasi/penggantian atau bahkan berbentuk ganti rugi atas tidak dilaksanakannya kepastian hukum tersebut kepada pelaku usaha yang dalam hal ini ialah PT. PLN UP3 Cabang Merduati Banda Aceh. Hal ini mengacu pada Pasal 4 huruf c UUPK yang menyatakan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Artinya perlindungan hukum yang dapat diberikan terhadap pelanggan/konsumen yaitu dengan memberikan kompensasi atau penggantian bahkan dalam bentuk ganti rugi. Sebagaimana dalam pasal 4 huruf h UUPK dinyatakan bahwa “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, cakupan perlindungan konsumen diantaranya dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang disepakati kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. Dengan pengertian perlindungan konsumen diatas, keinginan yang hendak dicapai dalam hukum perlindungan konsumen adalah untuk menciptakan rasa aman dan adil bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup, serta tidak semata-mata mengeksploitasi dan menjadikan konsumen sebagai alat untuk memperoleh keuntungan yang besar bagi para pelaku usaha.⁸⁶

Suatu realita dalam menjaga keberlangsungan roda perekonomian, peranan konsumen cukup penting. Tetapi ironisnya sebagai salah satu pelaku ekonomi, dalam hal perlindungan hukum posisi konsumen sanget lemah. Salah satu bukti adalah keberadaan perjanjian baku dalam praktek perdagangan sehari-hari. Secara sederhana, perjanjian baku mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

⁸⁶Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*,....., hlm. 152.

1. Perjanjian dibuat secara sepihakoleh produsen yang posisinya lebih kuat dari konsumen:
2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian;
3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal
4. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh kebutuhan.

Selanjutnya dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang letaknya atau bentuknya sulit terlihat secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Sebagai konsekuensi terhadap pelanggaran ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) tersebut, Pasal 18 ayat (3) UUPK menyatakan batal demi hukum setiap klausul baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha dalam dokumen atau perjanjian yang memuat ketentuan yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK maupun perjanjian baku atau klausul baku yang memenuhi sebagaimana dimaksud Pasal 18 ayat (2). Hal ini merupakan penegasan kembali akan sifat kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata junto Pasal 1337 KUH Perdata, dimana Pasal 1337 KUH Perdata menyebutkan bahwa suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh Undang-Undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan dan keterliban umum.⁸⁷

⁸⁷Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996, hlm. 93.

C. Pertanggungjawaban Pihak PLN Pada PT. PLN UP3 Cabang Merduati Kota Banda Aceh

PT. PLN (Persero) merupakan industri listrik kepunyaan negeri yang melaksanakan segalanya mulai dari melaksanakan pembangkit listrik sampai menyalurkan listrik ke pelanggan di segala wilayah Indonesia. PT.PLN juga membagi tugas unit utama dalam pelayanan distribusi tenaga listrik sebagian dari unit utama bergantung pada sistem tenaga listrik, paling utama pada pembangkitan, transmisi serta distribusi.⁸⁸

Ketentuan yang telah mengatur tanggung jawab PT. PLN terdapat pada Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yang mengatur mengenai “Pembagian wilayah usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan telekomunikasi, multimedia, dan infomatika serta mengatur tentang jual beli listrik antar Negara”. Berikut beberapa pasal yang memuat dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenaga Listrikan, yaitu:⁸⁹

a. Pasal 28

Pelaku usaha dalam hal ini adalah PT. PLN selaku pemilik usaha dalam penyediaan tenaga listrik berkewajiban yakni: Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standart mutu dan keandalan yang berlaku, Memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dan masyarakat, Memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan, dan mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

b. Pasal 34

Dalam menetapkan tarif tenaga listrik PT. PLN telah sesuai dengan pasal 34 ialah: Kewenangan Pemerintah sesuai akan menetapkan tarif tenaga listrik untuk konsumen dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indoensia, Pemerintah wilayah sesuai dengan kewenangannya dalam menetapkan tarif tenaga listrik untuk

⁸⁸*Ibid*

⁸⁹Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

konsumen dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Wilayah bersumber pada pedoman yang diresmikan oleh Pemerintah. Dalam hal Pemerintah Daerah yang tidak dapat menetapkan tenaga listrik sebagaimana yang disebutkan dalam ayat (2) bahwa Pemerintah menetapkan tarif tenaga listrik untuk daerah tersebut dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

1. Tarif tenaga listrik bagi konsumen sebagaimana diaksudkan dalam ayat (1) dan (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan memperhatikan keseimbangan kepentingan nasional, daerah, konsumen, dan pelaku usaha penyediaan tenaga listrik.
2. Dan tarif tenaga listrik untuk konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan (2) dapat ditetapkan secara berbeda di setiap daerah dalam suatu wilayah usaha.

Berdasarkan pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian atau pengganti barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah dari tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁹⁰

Menurut pasal 19 ayat 1 dapat dikatakan bahwa tanggung jawab pelaku usaha terbagi menjadi tiga, yaitu:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen

Kaitannya dengan PLN, bahwa PLN sebagai pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen dalam menggunakan produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Timbulnya tanggung jawab disebabkan karena adanya kesalahan atau kelalaian yang terjadi. Tanggung jawab yang ditimbulkan oleh PLN salah satunya karena adanya hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, terutama dalam hal kelalaian ataupun kesengajaan pihak pelaku usaha.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan manajer transaksi energi listrik menjelaskan bahwa PLN bertanggung jawab atas ganti rugi yang dialami oleh konsumen. Sikap tanggung jawab PLN dapat dilihat dari upaya PLN dalam menyediakan tempat untuk melaporkan permasalahan seperti menyediakan layanan pengaduan pelanggan secara offline dan online, pelanggan juga dapat mengakses melalui aplikasi PLN mobile hal itu merupakan upaya dari PLN dalam layanan publik. Mengenai pembayaran ganti rugi akan permasalahan yang timbul akibat kesalahan dalam pencatatan meteran listrik sehingga konsumen membayar dengan harga yang lebih pun juga telah dipertanggung jawabkan oleh

⁹⁰Kandil dan Christine, *Pokok-Pokok Pengrtahuan Hukum Dagang Indonsia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), hlm. 225.

PLN dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan yang mengalami kerugian tersebut.⁹¹

Selain kewajiban yang harus dilakukan oleh PLN dalam permasalahan listrik, menerapkan metode yang efektif juga harus dilakukan dalam proses pencatatan meteran listrik. Bersumber dari hasil wawancara penulis dikantor PT. PLN UP3 Banda Aceh yang beralamat di Jalan Tentara Pelajar No. 11 Merduati Kecamatan KutaRaja, Banda Aceh. Adapun hasil dari wawancara penulis dengan Manajer Bagian Transaksi Energi Listrik dalam metode yang digunakan ketika pencatatan meteran menggunakan camera digital dengan cara langsung mengambil gambar meteran listrik pelanggan dan langsung diinput saat itu, selain itu menurut narasumber metode pencatatan sudah tersedia di smartphone setiap petugas menggunakan aplikasi, pelanggan juga dapat melakukan pengecekan meteran mandiri melalui aplikasi PLN mobile dengan menu SwaCam.⁹²

Adapun faktor yang menyebabkan bisa terjadinya kesalahan atau kelalaian dalam penatatan meteran olehpetugas disebabkan karena petugas tidak datang kerumah, terjadinya, kesalahan ketika menginput angka oleh petugas. Akan tetapi hal ini sudah dapat di atasi oleh PLN dengan menggunakan aplikasi dari PLN Mobile yang dapat langsung di akses dengan menu swacam. tentunya pln berupaya agar kesalahan atau kelalaian yang pernah terjadi tidak terulang kembali. Setiap petugas pencatat meteran sudah dilengkapi dengan aplikasi PLN mobile dan dapat diakses langsung, sehingga data yang diinput dilapangan akan langsung terkirim kepada petugas pengecekan (verifikator) dan langsung terdata didalam perangkat komputer PLN.⁹³ Apabila terjadinya kelalaian atau kekeliruan dalam proses pencatatan meteran oleh petugas. Pastinya seluruh petugas telah

⁹¹Wawancara dengan Bapak Rahmat Syukran, Manajer Transkasi Energi Listrik PLN UP3 Merduati, Pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2023.

⁹²Wawancara peneliti Bapak Rahmat Syukran Manajer Transkasi Energi Listrik PLN UP3 Merduati, Pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2023.

⁹³*Ibid*

terdaftar di vendor, dan berdasarkan hasil dari wawancara akan ada punishmentnya apabila melanggar kontrak. Tindakan yang diambil oleh PT. PLN selaku yang bertanggung jawab adalah memberikan sanksi terhadap petugas tersebut yang berarti bahwa petugas tersebut telah melanggar SOP pekerjaan serta perjanjian kontrak kerja perusahaan.

Adapun mengenai tahapan pengaduan yang dapat dilakukan oleh konsumen PLN UP3 Banda Aceh jika mengalami permasalahan listrik yaitu dengan dua cara. Pertama konsumen bisa langsung datang ke kantor PLN lalu membawa bukti tagihan serta ktp pelanggan, kedua pengaduan bisa dilakukan melalui aplikasi PLN mobile. PLN telah menyediakan Layanan online pembacaan meteran secara mandiri(SwaCAM) melalui aplikasi PLN mobile. Biasanya jika terdapat permasalahan dari konsumen seperti salah catat meteran waktu penangannya itu jam kerja atau 1 kali 24 jam hari kerja atau pelanggan dapat menghubungi *call center* 123.⁹⁴

Hubungan yang terjadi diantara pihak PT. PLN (Persero) dengan pelanggannya terjalin suatu hubungan hukum dikarenakan adanya suatu perjanjian yang telah mereka sepakati bersama. Dalam KUHPerdara pasa Pasal 1313 yang mana didalamnya menegaskan bahwa “suatu perjanjian ialah suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih akan mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya”. Hubungan kontrak atau perjanjian yang ada diantara PT. PLN (Persero) dengan masyarakat selaku pelanggan tentunya telah diaturkan dalam perjanjian jual beli tenaga listrik, yang mana diantaranya berisikan:⁹⁵

- a. Syarat dalam penyambungan tenaga listrik
- b. Biaya penyambungan
- c. Uang jaminan pelanggan
- d. Batas kepemilikan dan tanggung jawab

⁹⁴*Ibid*

⁹⁵Wawancara dengan Rahmat Syukran, Manager Bagian Transaksi Energi Listrik PLN UP3 Cabang Merduati Banda Aceh, Pada Tanggal 28 Juni 2022.

- e. Hak dan kewajiban diantara PT.PLN (Persero) dengan masyarakat selaku pelanggan listrik
- f. Pembayaran tagihan rekening listrik bulanan
- g. Sanksi keterlambatan pembayaran rekening bulanan
- h. Pengukuran pemakaian tenaga listrik
- i. Peralihan bangunan
- j. Larangan
- k. Pemutusan perjanjian
- l. Penyelesaian selisih pendapat
- m. Masa berlaku perjanjian

Berdasarkan dari perjanjian jual beli energi listrik tersebut, konsumen selaku pengguna tenaga listrik wajib membayar harga jual tenaga listrik bulanan yang telah termasuk dalam tagihan listrik sesuai dengan tagihan PLN yang telah diperhitungkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Rahmat Syukran mengatakan mengenai kelainan dalam pemakaian oleh konsumen “Apabila ketauan kelainan pemakaian tidak wajar misalkan sebelumnya 100 watt tiba-tiba menjadi 3 kali lipat. Akan langsung diproses begitu terlihat kesalahan dan langsung diperbaiki, apabila hasil input tidak sama dengan difoto berarti memang pemakaian naik dari konsumen tersebut naik.” Bila ada pelayanan PLN yang tidak sesuai dengan perjanjian. Misalnya kesalahan pencatat meteran atau gangguan diatas beberapa menit maka PLN melakukan pendataan ulang dan pelanggan berhak mendapatkan potongan, sekali padam 3 jam ternyata lebih 5 jam itu ada potongan beban sekitar 10%. Permasalahan lainnya misalkan tagihan listrik kelebihan atau telah membayar selama 3 bulan dan konsumen harus mengalami kerugian selama tiga bulan, maka 3 bulan kedepanya akan diberikan kompensasi dan yang harus dibayar hanya beban saja.

Dilihat dari segi pelayanan publik, para pelaku usaha dan konsumen ada kondisi timbalbalik dan saling menguntungkan didalamnya, sehingga dapat

dikatakan sebagai ibadah sosial. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, disebabkan penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat.⁹⁶ Dalam fungsi pelayanan ada dua hal yang harus diperhatikan yaitu tugas atau pekerjaan itu sendiri yang harus diselesaikan sesuai dengan syarat dan ketentuan waktu yang ada. Menurut Inu Kencana Syafie ada beberapa ketentuan dalam melihat kualitas pelayanan yang baik pada masyarakat seperti adanya kendala dalam masyarakat, tanggapan baik, hubungan baik, jaminan serta pengertian kepada masyarakat. Karena itu merupakan kualitas pelayanan yang terjamin baik dalam bentuk produksi barang ataupun jasa.

Dalam pelayanannya PLN selaku pelaku usaha memberikan layanan penuh kepada konsumen guna untuk memberika kepuasan dan meningkatkan kinerja dari PLN. Dibawah ini merupakan salah satu produk layanan secara online yang disediakan oleh PT. PLN UP3 Banda Aceh yakni sebuah aplikasi untuk mempermudah pengecekan berbagai hal yang berkaitan dengan produk dari PT. PLN yang digunakan sebagai alat melihat dan memastikan perihal meteran yang tercatat, sehingga memudahkan pelanggan dalam melakukan pengecekan secara mandiri terhadap pemakaian meteran.

⁹⁶Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2015), hlm. 1.

Gambar 3.1 Menu SwaCAM PT.PLN



Sumber : PT. PLN UP3 Cabang Merduati Banda Aceh.

Tentunya pelanggan selaku konsumen listrik berhak mendapatkan pelayanan sesuai dengan TMP (Tingkat Mutu Pelayanan) demi mencapai kepuasan dan meningkatkan kinerja dari petugas PLN. Terkait Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang diberikan oleh PLN terdapat dalam Peraturan Menteri ESDM NO. 18 tahun 2019 tentang perubahan atas peraturan Menteri ESDM NO. 27 tahun 2017.

Pasal 6

1. PT. PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% (sepuluh persen) diatas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan untuk indikator:
 - a. Lama gangguan
 - b. Jumlah gangguan
 - c. Kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah
 - d. Kesalahan pembacaan kwh meter
 - e. Waktu koreksi kesalahan rekening
 - f. Kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah.

2. Pengurangan tagihan listrik kepada konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sebesar:
 - a. 35% (tiga puluh persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk konsumen pada golongan tarif yang dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*tarif adjustment*).
 - b. 20% (dua puluh persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*tarif adjustment*).
2. Untuk konsumen pada tarif tenaga listrik prabayar, pengurangan tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat 92) disetarakan dengan pengurangan tagihan pada konsumen untuk tarif tenaga listrik regular dengan daya tersambung yang sama.
3. Pengurangan tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diperhitungkan pada tagihan listrik dan pelaksanaan pengurangan tagihan mutu pelayanan tenaga listrik atau pembelian token tenaga listrik prabayar pada bulan berikutnya.
4. PT. PLN (Persero) wajib melaporkan secara berkala realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik dan pelaksanaan pengurangan tagihan listrik setiap triwulan secara tertulis kepada Direktur Jenderal paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah akhir triwulan.
5. Sumber data pelaporan realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik sebagaimana dimaksud pada ayat (5) menggunakan hasil pengukuran dan aplikasi pelaporan PT, PLN (Persero).⁹⁷

Dalam memberikan layanannya sebagai penyelenggara jasa bidang kelistrikan, seperti PT. PLN UP3 Cabang Merduati Banda Aceh, maka biasanya ditentukan persyaratan yang dituangkan dalam ketentuan layanan yang

⁹⁷Peraturan Menteri ESDM NO. 18 tahun 2019 tentang perubahan atas peraturan Menteri ESDM NO. 27 tahun 2017.

berbentuk klausul baku sebagaimana sesuai dengan pengertian klausula baku menurut Pasal 1 angka 10 UU RI Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa “setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Adapun mengenai pencantuman klausul baku untuk kemudian diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a dan f UUPK yang menyatakan bahwa “pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausul baku dalam setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
2. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa”.

Pada umumnya klausul yang dibuat oleh satu pihak misalnya pihak perusahaan yang terkesan sangat merugikan konsumen yang memiliki posisi lemah, karena beban atau kewajiban yang seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha dengan adanya klausul tersebut menjadi beban konsumen.⁹⁸

Dalam pelaksanaan jual beli tenaga listrik juga tidak terlepas dari kemungkinan timbulnya permasalahan, salah satu permasalahannya yang timbul adalah adanya pengaduan karena kesalahan dalam pencatat meteran oleh petugas di PT. PLN UP3 Cabang Merduati Banda Aceh. Dalam permasalahan ini pelanggan/konsumen mengalami kerugian berupa mempengaruhi kenaikan nilai tagihan listrik sehingga tidak sesuai dengan daya pemakaiannya. Sebagai seorang konsumen, manusia berhak mendapatkan kebutuhan hidupnya baik segi

⁹⁸ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Press, Jakarta, 2004, hlm 107

barang dan/atau jasa yang terjamin bagi keamanan dan keselamatan diri dan keluarganya, berhak untuk mendapatkan informasi yang jujur dan bertanggungjawab tentang semua kebutuhan yang akan dipenuhinya, sehingga konsumen tersebut dapat menjatuhkan pilihannya dengan benar dan berhak pula untuk menentukan pilihan atas produk yang diinginkannya.

Kemudahan proses pengaduan, sekarang sudah tersedia berbagai cara dalam kemudahan proses pengaduan yang diterapkan oleh PT. PLN. Diantaranya pihak pelanggan bisa langsung mengajukan pengaduan melalui aplikasi PLN Mobile, kemudahan yang diberikan PLN kepada para pelanggannya dengan menghadirkan aplikasi PLN Mobile yang dapat diunduh di Appstore atau Playstore pada *smartphone* milik pelanggan, atau menghubungi *call center* 123, dan juga bisa langsung datang ke PLN UP3 Banda Aceh dengan membawa KTP dan ID pelanggan, kemudian pengaduan akan langsung diproses.⁹⁹

Gambar 4.1 Menu Pengaduan



Perihal kerugian yang dialami oleh konsumen salah satunya narasumber yang bernama Ibu Murni beliau mengeluh bahwa tagihan listriknya terkadang

⁹⁹Wawancara dengan Rahmat Syukran, Manager Bagian Transaksi Energi Listrik PT. PLN UP3 Cabang Merduati Banda Aceh, Pada Tanggal 28 Juni 2022.

naik dan tidak sesuai dengan pemakaian oleh karena itu pembayaran tagihan melonjak naik dan merugikan.¹⁰⁰ Mengenai kesalahan dalam catat meteran berdasarkan hasil wawancara pihak PLN, pihaknya terus memperbaiki setiap kesalahan yang terinput dengan melakukan pengecekan langsung selama pelanggan tersebut belum melakukan pembayaran, jika pelanggan sudah melakukan pembayaran maka kerugian yang dialami itu akan digantikan atau diberi kompensasi pada bulan berikutnya.

Dalam upaya pemenuhan kebutuhan konsumen yang tak jarang didapati ketidakpuasan konsumen dalam menerima produk suatu barang atau jasa. Kesalahan dalam pencatatan meteran listrik tentu perlu adanya perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai perlindungan dari kerugian akan kesalahan tersebut. Adapun upaya yang dilakukan oleh manajemen PLN berdasarkan kesimpulan hasil dari wawancara sebagai berikut:

Upaya yang dapat dilakukan oleh manajemen PLN agar tidak terjadi kesalahan dalam pencatatan meteran adalah dengan mengambil foto meteran dan langsung diinput saat itu. Selanjutnya akan ada proses verifikasi oleh verifikasi. Ini berlaku apabila sebelum rekening dijual ke pelanggan atau sebelum pelanggan melakukan pembayaran rekening listrik dan dikeahui misalkan naik 3 kali lipat kemudian verifikasi memastikan betul atau tidak akan data yang diinput. Dan apabila terjadi kesalahan setelah pelanggan melakukan pembayaran maka akan diberikan kompensasi apabila betul maka memang pelanggannya yang mengalami kenaikan pemakaian.¹⁰¹

Bersumber dari hasil wawancara penulis dikantor PT. PLN UP3 Banda Aceh yang beralamat di Jalan Tentara Pelajar No. 11 Merduati Kecamatan Kuta Raja, Banda Aceh. Maka kesimpulan yang dapat peneliti ambil akan ganti rugi yang diberikan oleh PLN kepada pelanggan adalah dengan memberikan

¹⁰⁰Wawancara dengan salah seorang pelanggan PT. PLN UP3 Merduati Banda Aceh bernama Murni pada hari Senin tanggal 27 Februari 2023.

¹⁰¹Wawancara dengan Rahmat Syukran, Manager Bagian Transaksi Energi Listrik PLN UP3 Cabang Merduati Banda Aceh, Pada Tanggal 28 Juni 2022.

kompensasi kepada pelanggan jika ada kesalahan dalam pencatat meteran seadil-adilnya tanpa merugikan kembali salah satu pihak.

D. Tinjauan Fiqh Mu'amalah Terhadap Perlindungan Konsumen Karena Kelalaian Petugas Pencatat Meteran Listrik Yang Dilakukan Oleh Manajemen PLN

Islam tidak hanya mengatur mengenai perihal ibadah aja tetapi juga mengatur perihal muamalah karena dalam transaksi kegiatan jual beli terdapat banyak masalah yang sering terjadi sehingga membutuhkan penyelesaian terhadap permasalahan tersebut. Aktivitas dari muamalah dalam pasar modern lebih dikenal dengan aktivitas ekonomi Islam yang bertujuan menjadikan ekonomi dalam masyarakat islam jauh lebih rendah nilainya dibandingkan dengan tujuan kehidupan yang ingin dicapai oleh masyarakat Islam secara keseluruhan. Adapun akad yang terdapat dalam hal ini adalah akad jual beli akan jasa, dapat dilihat dari PLN selaku pelaku usaha ketenagalistrikan dan pelanggan selaku konsumen yang memakai produk jasa tersebut.

Jika ditelusuri secara mendalam tentang konsumen dalam Islam, hampir semua orang yang hidup di dunia berperan sebagai konsumen, siapapun dia berhak mendapatkan sesuatu produk atau jasa sepanjang tidak menyangkut hal-hal yang terlarang. Adapun hal yang dilarang itu ditegaskan oleh Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (QS. An-Nisa':29)

Penjelasan ayat di atas bahwa Allah SWT melarang kepada hamba-hambaNya yang mukmin memakan harta sesamanya dengan cara yang bathil, dengan cara mencari keuntungan yang tidak sah dan melanggar syariat seperti riba, gharar dan yang serupa dengan itu dari macam-macam tipu daya yang tampak seakan-akan sesuai dengan hukum syari'at. Allah Maha Mengetahui akan apa yang dilakukan itu hanya suatu tipu muslihat darisipelaku untuk dapat menghindari sebuah ketentuan hukum yang telah digariskan oleh Allah.

Islam mengharamkan penipuan dan kecurangan dalam semua aktifitas manusia, termasuk dalam segala kegiatan bisnis dan jual beli. Memberikan informasi dan penjelasan yang tidak benar, mencampur barang yang baik dengan yang buruk, menunjukkan contoh barang yang tidak baik dan menyembunyikan yang baik. Secara konseptual dalam Fiqh Muamalah mengenai perlindungan konsumen adalah untuk mewujudkan masalah (kemaslahatan) bagi umat manusia. Dalam agama Islam suatu usaha atau bisnis yang adil dan jujur adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizhalimi. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Baqarah : 279

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Maka jika kamu tidak melaksanakannya (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah bahwa Allah dan Rasul Nya akan memerangimu. Tetapi jika kamu bertobat (dari pengambilan riba), maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan). (Qs. Al-Baqarah:279)

Secara sepintas ayat ini memang berbicara mengenai riba, akan tetapi secara nyata mengandung pesan-pesan tentang perlindungan konsumen. Pada ayat terakhir disebutkan tidak menzalimi (menganiaya) dan tidak pula dizalimi (dianiaya). Dalam konsep suatu bisnis bagian terakhir pada ayattersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan

konsumen dilarang untuk saling menzalimi ataupun merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan pemenuhan hak-hak konsumen dan juga hak-hak dari pelaku usaha sebagai produsen. Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi dengan nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.¹⁰² Begitu pula Firman Allah dalam Surat al-Jaatsiyah Ayat 22, yaitu:

وَحَلَقَ اللَّهُ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ بِالْحَقِّ وَلِتُجْزَىٰ كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Dan Allah menciptakan langit dan bumi dengan tujuan yang benar dan agar dibalasi tiap-tiap diri terhadap apa yang dikerjakannya, dan mereka tidak akan dirugikan. (QS. Al-Jatsiyah: 22)

Pada ayat di atas, dapat ditafsirkan bahwa Allah telah menciptakan langit dan bumi dengan maksud tujuan yang benar dan adil, agar setiap orang yang di adili dan dibalas dengan sesuai apa yang telah dikerjakannya di dunia semasa hidupnya, dan sesekali tidak seorangpun akan dirugikan.

Dalam fiqh muamalah ketidakjelasan suatu objek dikenal dengan istilah gharar. Gharar dapat berarti sesuatu yang lainnya menarik, tetapi dalamnya belum jelas diketahui. Bisnis yang mengandung gharar adalah jual beli yang tidak memenuhi perjanjian dan tidak dapat dipercaya, dalam keadaan bahasa, tidak diketahui harganya, barangnya, keselamatannya, waktu memperbolehkannya dan kondisi barang tersebut. Dengan demikian antara yang melakukan transaksi tidak mengetahui batas-batas hak yang diperoleh melalui transaksi tersebut.¹⁰³

Ada beberapa bentuk *gharar* yang terjadi dalam objek akad dan akan mempengaruhi sah tidaknya suatu perjanjian, yaitu:

- a. Ketidak jelasan dalam obyek akad
- b. Ketidak jelasan dalam macam obyek akad

¹⁰²Imam Mustofa, *Fiqh Mu'amalah Kontemporer*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm.21.

¹⁰³Muhammad dan R.Lukman Fauroni, *Visi al-Qur'an Tentang Etika dan Bisnis* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), hlm.156.

- c. Ketidak jelasan dalam sifat dan karakter obyek transaksi
- d. Ketidak jelasan dalam ukuran obyek transaksi
- e. Ketidak tahuan dalam zat obyek transaksi
- f. Ketidak mampuan dalam penyerahan komoditi
- g. Melakukan akad atas sesuatu yang ma'dum (tidak nyata adanya)
- h. Tidak adanya hak melihat atas obyek transaksi.¹⁰⁴

Gharar terjadi misalnya kedua belah pihak (PLN dan pelanggan PLN saling tidak mengetahui apa yang terjadi, kapan musibah akan menimpa, apakah minggu depan, bulan depan dan sebagainya. Inilah yang disebut dengan *gharar* “ketidakjelasan” yang dilarang dalam Islam, kehebatan sistem dalam bisnis sangat menekankan hal ini, agar kedua belah pihak tidak dizalimi atau terzalimi. Oleh karena itu Islam mensyaratkan beberapa syarat sahnya jual beli yaitu:

1. Timbangannya yang jelas (diketahui dengan jelas berat jenis yang akan ditimbang)
2. Barang dan harga yang jelas dan dimaklumi (tidak dibenarkan harga yang *majhul* tidak diketahui ketika dibeli)
3. Mempunyai tempo yang tangguh yang dimaklumi
4. Ridha kedua belah pihak terhadap transaksi bisnis yang dijalankan.¹⁰⁵

Segala aktivitas yang berkaitan dengan aspek muamalah dan kemasyarakatan tentu diperlukan suatu aturan atau perlindungan yang jelas, agar dalam melakukannya tidak ada kecurangan pihak yang dapat merugikan orang lain. Unsur *gharar* dapat menyebabkan transaksi menjadi tidak sah (fasid). Tinjauan fiqh muamalah kelalaian petugas pencatat meteran listrik dapat dikatakan dengan *gharar* (ketidakjelasan). Dilihat dari jumlah atau total tagihan pembayaran akan daya listrik yang dipakai, yang seharusnya daya yang dipakai oleh konsumen setara dengan daya yang dibayar kepada PLN. Akan tetapi karena permasalahan kelalaian dalam pencatatan meteran listrik tersebut

¹⁰⁴Ahmad Hijri Lidinillah dan imron Mawardi, *Praktik Ghrar Pada Hubungan Bisnis (UMKM)-Ekspor Furniture*, (Jepara Vol 2:1015), hlm. 119-122.

¹⁰⁵Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), hlm.47.

mempengaruhi ketidak jelasan tagihan yang harus dibayar oleh konsumen, sehingga konsumen merasa dirugikan.

Dalam persoalan pemenuhan hak konsumen terhadap harga yang tidak normal, fiqh mu'amalah telah menawarkan banyak solusi untuk persoalan tersebut, yaitu dengan melarang praktik riba, melarang monopoli dan persaingan yang tidak sehat. Demikian hal yang berkaitan dengan hak-hak konsumen dalam Islam. Salah satu hak dalam perlindungan konsumen adalah produk barang atau jasa dalam Islam dikenal dengan hak untuk memilih atau disebut dengan istilah *khiyar*. Melalui hak *khiyar* ini, Islam memberikan ruang yang cukup luas untuk konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak-hak mereka dalam urusan dagang dan bisnis apakah ingin melanjutkan transaksi bisnis atau tidak. Pada dasarnya *khiyar* merupakan suatu cara yang dilakukan oleh orang yang sedang melakukan akad dalam istilah Islam adalah memberi kebebasan dalam menentukan pilihan dari apa yang akan dilakukan dalam menentukan akad tersebut.

Dalam Islam fungsi dari *khiyar* yaitu sebagai bentuk dari perlindungan terhadap calon pemakai barang atau jasa dalam menentukan transaksi tersebut untuk membeli dan menggunakan produk dari barang atau jasa yang dikehendaki. Serta untuk menuntut kerugian apabila konsumen tersebut merasa dirugikan saat transaksi.¹⁰⁶ Hak *khiyar* dalam permasalahan perlindungan konsumen karena kelalaian petugas pencatat meteran pada awalnya pihak PLN selaku pelaku usaha telah sepakat melakukan perjanjian jual beli tenaga listrik dengan konsumen akan tetapi seiring berjalannya waktu dan pemakaian oleh konsumen, didapati bahwa konsumen mengalami kerugian akan kelalaian yang timbul dari pihak PLN oleh karena itu konsumen berhak untuk melanjutkan atau memutuskan akad dan menuntut kerugian kepada pihak PLN.

¹⁰⁶Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen yang Dirugikan*, (Jakarta Selatan: Visi Media, 2008, hlm. 169.

Tanggung jawab dalam Islam disebut dengan *katadhaman*. Ada dua sebab terjadinya *dhaman* yaitu tidak melaksanakan akad dan alpa dalam melaksanakannya. Tanggung jawab (*dhaman*) timbul apabila terdapat suatu akad yang sudah tercipta dan memenuhi ketentuan hukum secara sah tetapi tidak dilaksanakan isinya oleh debitur/pelaku usaha ataupun sebabnya dilaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya (ada kealpaan), maka terjadilah kesalahan dipihak debitur baik kesalahan itu karena kesengajaannya untuk tidak melaksanakan ataupun dikarenakan kelalaian tersebut bertentangan dengan hak dan kewajiban.¹⁰⁷

Kerugian yan dialami oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan. Oleh karena itu pelaku usaha harus bertanggung jawab atas perbuatan yang merugikan konsumen. Adapun jika tanggung jawab dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu:¹⁰⁸

1. Ganti rugi karena perusakan (*Dhaman Itlaf*)
2. Gantirugi karena Transaksi (*Dhaman A'qdin*)
3. Ganti Rugi karena perbuatan (*Dhaman wadh'u yadin*)
4. Ganti rugi karena penahanan (*Dhaman al-Hailulah*)
5. Ganti rugi karena tipu daya (*Dhaman al-Maghrur*)

Ganti rugi karena perusakan(*Dhaman Itlaf*) maksudnya adalah ganti rugi akibat dari perusakan suatu barang. Tidak hanya berhubungan dengan kerusakan harta benda saja, tetapi juga berhubungan dengan jiwa dan anggota tubuh manusia. *Dhaman 'aqdin* adalah terjadinya suatu transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab. Adapun *dhaman wadh'uyadin* adalah ganti rugi akibat dari kerusakan barang yang masih berada ditangan pennjual apabila barang tersebut belum diserahkan dalam sebuah aqad yang sah dan ganti

¹⁰⁷Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 331.

¹⁰⁸Muhammad dan Alimin, *Etika dan perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), hlm. 235-239.

rugi karena perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin. *Dhaman al-hailulah* adalah ganti rugi terhadap jasa penitipan barang (*al-wadi*) apabila terjadi kerusakan atau hilang, baik itu kerusakan atau hilangnya disebabkan karena kelalaian atau kesengajaan orang yang dititipi. Sedangkan *dhaman al-maghrur* adalah ganti rugi akibat tipu daya. *Dhaman al-maghrur* sangat efektif apabila diterapkan dalam perlindungan konsumen, penyebabnya karena segala bentuk perbuatan yang dapat merugikan orang lain pelakunya harus membayar ganti rugi akibat dari perbuatannya itu.

Dengan demikian dalam ajaran Islam segala perbuatan yang menimbulkan bahaya tidak dibenarkan dan harus dipertanggungjawabkan, dengan begitu mengenai kerugian, bahaya materil atau jiwa yang menimpa konsumen sebagai akibat buru yang disebabkan produk dan jasa pelaku usaha haruslah ditanggung oleh pelaku usaha sesuai dengan prinsip tanggung jawab (*dhaman*) yang terdapat dalam Hukum Islam.¹⁰⁹

E. Analisis

Manusia sebagai konsumen dan posisi konsumen di Indonesia masih sangat lemah, tentu saja perlu bagi konsumen PLN untuk mendapatkan perlindungan. Umumnya masyarakat penerima jasa layanan publik sering mengalami kesulitan akibat dari informasi yang kurang jelas dan sulit dipahami oleh konsumen. Dalam penelitian ini konsumen melakukan pembelian daya listrik dari PLN yang seharusnya daya listrik yang dipakai setara dengan daya yang dibeli konsumen. Namun dalam realisasinya pihak petugas pencatat meteran listrik melakukan kelalaian sehingga harga yang dibayarkan oleh konsumen itu melebihi dari daya yang dipakai. Hal ini tentu menimbulkan kerugian dari pihak konsumen, karena kelalaian dalam pencatatan meteran itu pihak konsumen harus membayar tagihan listrik melebihi dari daya yang dipakai.

¹⁰⁹*Ibid*, hlm. 335.

Dalam kehidupan manusia tentu tidak pernah terlepas dari adanya campur tangan individu orang lain. Oleh karenanya Islam mengajurkan umat manusia untuk saling membantu dan tolong menolong dalam kebaikan termasuk pula tolong menolong dalam hubungan produsen dan konsumen dan sebagainya, hal ini sesuai dengan Firman Allah SWT :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (QS. Al-Maidah: 2)

Berdasarkan dengan penjelasan ayat tersebut bahwa dalam melaksanakan apapun yang dipakai hendaklah prinsip tolong menolong dalam kebaikan dan ketaqwaan. Maka perlu diketahui bahwa dalam pelaksanaan perlindungan konsumen ini untuk kedua belah pihak baik itu produsen atau konsumen sama-sama memiliki potensi untuk melaksanakan perbuatan yang baik.

Oleh karena itu dalam perlindungan konsumen ini hendaknya para produsen atau pelaku usaha melakukan transaksi penjualan dengan ikhlas dalam rangka memberikan pertolongan kepada pihak lain yaitu konsumen. Hal ini juga hendaknya berlaku dengan konsumen dalam melakukan pembelian berniat sebagai perbuatan memberikan pertolongan kepada pelaku usaha dalam rangka untuk menggantungkan modal kerja yang telah dikeluarkan oleh pelaku usaha.

Dapat dilihat bahwa dalam segala kegiatan ekonomi adanya peran saling membutuhkan antara konsumen dan produsen dengan sifat tolong menolong secara ikhlas diantara kedua belah pihak. Sama halnya dengan pihak PLN UP3 siap siaga menolong para konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaian petugas pencatat meteran listrik dengan bertanggung jawab akan kerugian tersebut. Akan tapi pada kenyataannya posisi konsumen yang lemah dan selalu menghadapi kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Dengan demikian dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen seringkali terjadi ketidak seimbangan antara keduanya. Konsumen biasanya berada diposisi tawar-menawar yang lemah dimana konsumen hanyalah sebagai pemakai dari barang atau jasa tersebut dan karenanya dapat menjadi sasaran penyalahgunaan dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonominya sudah memiliki posisi yang kuat. Untuk itu perlu adanya tindakan melindungi konsumen dari negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen tersebut.¹¹⁰

Berdasarkan analisa peneliti, kerugian yang dialami oleh pelanggan karena kesalahan pencatatan meteran listrik. Menurut hasil wawancara penulis dengan beberapa pelanggan PLN yang mengalami permasalahan tersebut bahwa masih terjadinya kenaikan tagihan padahal pemakaian listriknya tidak ada penambahan tiap bulan dan tetap stabil. Tentunya hal ini akan sangat merugikan konsumen yang harus membayar tagihan listrik yang tidak sesuai dengan daya yang dipakai.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pelanggan PT. PLN UP3 Merduati sebagai informan pertama, yaitu dengan wawancara dengan Ibu Murniyang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT).Keluhan beliau adalah “Pembayaran tagihan listrik yang tiap bulannya tidak menentu, beliau mengatakan mungkin kesalahan dalam pencatat meteran oleh petugas PLN,contohnya beliau telah melakukan pembayaran pada bulan desember lalu senilai Rp.140.000, pada bulan selanjutnya naik menjadi Rp. 200.000 sedangkan pemakaian tetap sama dan tidak ada pertambahan. Beliau sudah melakukan pengaduan akan keluhan ketika membayar tagihan listrikdan petugas juga merespon dengan baik dan memberikaninformasi yang jelas dan tidak terulang lagi pada bulan berikutnya.”¹¹¹

¹¹⁰Sanusi Bintang, Dahlan, *Pokok-Pokok Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung: Citra Adiyabakti, 2000), hlm. 107.

¹¹¹Wawancara dengan salahseorang pelanggan PT. PLN UP3 Merduati Banda Aceh bernama Murni pada hari Senin tanggal 27 Februari 2023.

Dari hasil wawancara peneliti dengan ibu Murni dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang terjadi mengenai pembayaran tagihan listrik yang tidak sesuai dengan pemakaian dari pelanggan, penyebabnya dikarenakan kesalahan dalam pencatat meteran oleh PLN. Namun keluhan yang dialami oleh pelanggan dapat diatasi dengan langsung melapor kepada petugas PLN, dan juga dapat melakukan pengecekan meteran sendiri dengan aplikasi PLN mobile. Hal tersebut merupakan upaya dari PLN untuk dapat mengatasi permasalahan akan kwh meter listrik pelanggan. Upaya lainnya PLN juga memberikan kompensasi kepada pelanggan yang telah melaporkan permasalahan dan mengalami kerugian dengan pemotongan biaya pada bulan berikutnya dan hanya membayar beban listrik saja.

Sedangkan pada wawancara kedua dengan bapak Ramli Rasyid, beliau mengatakan bahwa “Pemakaian dirumah beliau tiap bulannya tidak ada penambahan alat listrik ataupun benda lainnya akan tetapi pembayaran tagihan listrik mengalami kenaikan tiba-tiba dan tidak stabil pada tiap bulannya, beliau pernah melakukan pembayaran listrik pada bulan pertama sekitar Rp.800,000 kemudian bulan selanjutnya naik menjadi Rp. 1,400,000. Hal ini tentunya merugikan karena harus membayar tagihan listrik yang tidak sesuai dengan pemakaiannya namun permasalahan ini tidak terulang kembali”.¹¹²

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan kedua, peneliti menemukan bahwa adanya lonjakan kenaikan harga yang harus dibayar oleh pelanggan dengan perbandingan yang jauh pada bulan sebelumnya. Menurut hasil wawancara yang peneliti lakukan bahwa pelanggan hanya melaporkan kenaikan ketika melakukan pembayaran di PLN. Sejauh ini PLN terus berupaya untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggannya akan listrik dengan memudahkan pelanggan melakukan pengaduan langsung ke kantor PLN. Pelanggan juga dapat melakukan pengecekan atau pembacaan meteran secara

¹¹²Wawancara dengan salah seorang pelanggan PT.PLN UP3 Merduati Banda Aceh bernama Ramli Rasyid pada hari Jum'at tanggal 3 Maret 2023.

mandiri dengan menggunakan aplikasi PLN Mobile dengan mengakses menu SwaCAM pada aplikasi tersebut.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan ketiga yaitu dengan pelanggan yang bernama Lula Pratiwi, beliau mengatakan “Bahwa seperti ada tingkatan dalam pembayaran didalam komplek perumahan yang ditempati, pembayaran tagihan listrik yang beliau lakukan lebih mahal harganya dibandingkan dengan rumah-rumah disebelahnya. Biasanya beliau membayar tagihan sekitar Rp. 180.000 sekarang sudah diatas Rp. 250.000. Padahal pemakaian beliau tetap sama dan tidak ada penambahan, dan sudah melakukan pengaduan langsung ke PLN, sehingga pada bulan berikutnya tidak terulang kembali”.¹¹³

Hasil wawancara dengan informan yang ketiga didapatkan bahwa adanya tingkatan dalam pembayaran dan tagihan listrik yang tidak sama sedangkan dalam pemakaian tidak ada penambahan alat yang menggunakan listrik. Peneliti menemukan fakta bahwa pelanggan belum melakukan proses pengaduan kepada PLN karena menurut pelanggan akan membutuhkan waktu yang panjang. Sejauh ini pelayanan yang diberikan PLN sudah cukup memuaskan pihak PLN sendiri melakukan berbagai upaya untuk pelanggan dengan memudahkan proses pengaduan atau komplain dengan aplikasi PLN mobile atau meghubungi *call center* 123.

Hukum positif maupun hukum Islam keduanya sama-sama memberikan perlindungan kepada konsumen dan memberikan ganti rugi terhadap kerugian material yang dialami oleh konsumen merupakan kerugian yang tidak secara langsung diderita oleh konsumen, melainkan kerugian yang dapat dinilai dengan uang atau bersifat kebendaan. Kerugian tersebut dapat disebabkan berupa kerugian karena konsumen telah mengeluarkan sejumlah biaya untuk suatu produk dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh

¹¹³Wawancara dengan salahseorang pelanggan PT.PLN UP3 Merduati Banda Aceh bernama Lula Pratiwi pada hari Sabtu tanggal 25Februari 2023.

pihak konsumen. Walaupun terkadang jumlah biaya yang dikeluarkan oleh konsumen terbilang sedikit atau adanya penambahan biaya, akan tetapi konsumen tetap memiliki hak-hak yang harus dipenuhi oleh para pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya.

Pada skripsi ini peneliti melakukan penelitian terhadap kasus yang telah diselesaikan oleh PLN. Mengenai permasalahan yang terjadi PLN juga telah bertanggung jawab akan permasalahan tersebut. Kasus-kasu yang telah selesai oleh PLN dapat dilihat pada laporan keluhan pelanggan berdasarkan media. Berdasarkan dari hasil observasi peneliti saat ini PT.PLN sudah melakukan standar pelayanan publik yang sesuai dalam penanganan pengaduan masyarakat, tidak hanya memfokuskan penanganan dalam permasalahan pencatat meteran, tetapi juga fokus terhadap kemudahan pengaduan oleh pelanggan dengan menggunakan aplikasi PLN Mobile, menurut narasumber dari PLN bahwa PLN Mobile sangat membantu para petugas dalam pencatatan meteran listrik dan melakukan pengecekan akan meteran secara mandiri oleh pelanggan itu sendiri. Hal ini tentunya dapat mengantisipasi akan terjadinya kesalahan dalam pencatatan meteran listrik maka PLN melakukan pendataan ulang dan pelanggan berhak mendapatkan potongan, sekali padam 3 jam ternyata lebih 5 jam itu ada potongan beban sekitar 10%. Permasalahan lainnya misalkan tagihan listrik kelebihan atau telah membayar selama 3 bulan dan konsumen harus mengalami kerugian selama tiga bulan, maka 3 bulan kedepanya akan diberikan kompensasi dan yang harus dibayar hanya beban saja.

BAB EMPAT PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan dalam bab-bab sebelumnya, maka dalam bab ini akan dirangkum beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pertanggungjawaban pihak PLN terhadap kelalaian dari petugas pencatat meteran listrik kepada konsumen dengan memberikan kompensasi akan kerugian yang dialami konsumen. Konsumen berhak mendapatkan potongan, apabila sekali padam 3 jam atau lebih 5 jam akan ada potongan beban sekitar 10%. Pertanggung jawaban PLN terhadap permasalahan lainnya misalkan tagihan listrik kelebihan atau telah membayar selama 3 bulan dan konsumen harus mengalami kerugian selama tiga bulan, maka 3 bulan kedepannya akan diberikan kompensasi dan yang harus dibayar hanya beban saja.

PLN juga bertanggung jawab dengan memberikan layanan pengaduan yang mudah kepada konsumen dengan melalui aplikasi PLN Mobile dan *call center 123*.

2. Tinjauan Fiqh Mu'amalah terhadap perlindungan konsumen karena kelalaian dari petugas pencatat meteran listrik adanya hak *khiyar*. Melalui hak *khiyar* ini, Islam memberikan ruang yang cukup luas untuk konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak-hak mereka dalam urusan dagang dan bisnis. Sebagai bentuk dari perlindungan terhadap calon pemakai barang atau jasa dalam menentukan transaksi tersebut untuk membeli dan menggunakan produk dari barang atau jasa yang dikehendaki. Serta untuk menuntut kerugian apabila konsumen tersebut merasa dirugikan saat transaksi. Hak *khiyar* dalam permasalahan perlindungan konsumen karena kelalaian petugas pencatat meteran pada

awalnya pihak PLN selaku pelaku usaha telah sepakat melakukan perjanjian jual beli tenaga listrik dengan konsumen akan tetapi seiring berjalannya waktu dan pemakaian oleh konsumen, didapati bahwa konsumen mengalami kerugian akan kelalaian yang timbul dari pihak PLN oleh karena itu konsumen berhak untuk melanjutkan atau memutuskan akad dan menuntut kerugian kepada pihak PLN.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan pengamatan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PLN diharapkan kepada PT.PLN UP3 Merduati untuk terus mengoptimalkan alat untuk pembacaan meteran listrik agar tidak terjadi lagi kesalahan dalam pencatatan meteran.PT. PLN UP3 Merduati juga diharapkan untuk meningkatkan standar pelayanannya agar masyarakat yang melakukan pengaduan puas dalam penyelesaian yang akan diterima.
2. Diharapkan juga kepada masyarakat apabila mengalami permasalahan mengenai meteran listrik segera melaporkan permasalahan tersebut kepada PLN, dan jangan menunda untuk melaporkan agar tidak mengalami kerugian dalam pemakaian listrik. Masyarakat selaku konsumen juga dapat mengakses mandiri pembacaan meteran melalui Aplikasi PLN Mobile dengan menu SwaCam pada aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi dari Buku

- Ahmad Kamil dan M. Fauzan, *Kitab Undang-Undang Hukum Perbankan dan Ekonomi Syariah*.
- Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2015.
- Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, Jakarta: Pustaka Sinar harapan, 1993
- Ahmad Sudirman Abbas, *Qawa'id Fiqhiyyah dalam perspektif Fikih*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2004.
- Ahmad Sudirman Abbas, *Sejarah Qawa'id Fiqhiyyah*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2004.
- Ahmad Sunarto, *Terjemah Riyadhus Solihin Jilid 1*, Jakarta: Pustaka Amani, 1999.
- Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh muamalah*, Jakarta: Amzah, 2015.
- Ahmad Hijri Lidinillah dan imron Mawardi, *Praktik Gharar Pada Hubungan Bisnis (UMKM)-Ekspor Furniture*, (Jepara Vol 2:1015).
- Ali-Hafizh Ali bin Umar ad-Daraquthni, *Sunan ad-Daraquthni, jilid 3*, Hadits No.2777, Terjemahan Anshori Taslim, Jakarta: Pustaka azzam, 2008.
- Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Setifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, 2011.
- Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008).
- Dewa Gede Rudy, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum, Universitas udayana, 2016.
- Djazuli, H.A, *Kidah-Kaidah Fikih dalam Menyelesaikan Masalah yang Praktis*, Jakarta: kencana, 2006.
- Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: kencana, 2006).
- Fathurrahman Djamil, *Filsafat Hukum Islam*, Jakarta: Logos wacana Ilmu, 1999.
- Harun Nasrun, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007, Cetakan ke II.
- Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen yang Dirugikan*, (Jakarta Selatan: Visi Media, 2008).
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007).

- Ibnu hajar Al-Asqalani, *Fathul Baari Syarah Shahih Al-bukhari*, Jilid. 12, Terjemahan Amiruddin, Jakarta: Pustaka Azzam, 2005.
- Imam Mustofa, *Fiqh Mu'amalah Kontemporer*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016).
- Imam mahyidin an-nawawi, *ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an Nawawiyah*, Solo: Pustaka Arafah, 2006.
- Kandil dan Christine, *Pokok-Pokok Pengrtahuan Hukum Dagang Indonsia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006).
- Monzer Kafh, *Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1995.
- Muhammad dan R.Lukman Fauroni, *Visi al-Qur'an Tentang Etika dan Bisnis* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002).
- Muhammad dan Alimin, *Etika dan perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFE, 2004.
- Mustofa Dieb Al-Bigha, *Fiqh islam*, Terjemahan Ahmad Sunarto, Surabaya: Insan Amanah, 1424.
- Nasution, A.z, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2014.
- Rosmawati , *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenada Media Group, 2018.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Cetakan ke-V, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.
- Sanusi Bintang, Dahlan, *Pokok-Pokok Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung: Citra Adiyabakti, 2000
- Shidarta, *Hukum perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004.
- Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum islam*, Jakarta: Rineka Cipta, 1992.
- Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R7D*, Bandung, Alfabeta, 2010.
- Syaikh Abu bakar Jabir Al-Jaza'iri, *Minhajul Muslim Pedoman Hidup Ideal Seorang Muslim*, terjemahan Andi Subarkah, Solo: Insan Kamil, 2009.
- Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah Studi tentang Teori Akas dalam Fikih Muamalah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Volume 3*, Jakarta: Lentera Hati, 2012.
- Wahbah al-Zuhaily, *Nadhariyatu al-Dlamman*, Beirut: Dar al-Fikr:1998.

- Wahbah al-Zuhaily, *Ushul Fiqh al-Islamiy*, Beirut: Dar al-Fikri. 1986.
- Wahbah az-Zuhalli, *Fiqih Islam wa Adilatuhu Jilid 5*; Penerjemah, Abdul Hayyie al-Katami dkk; Penyunting Haris Kurniawan, Cet-1, Jakarta, Gema Insani, 2011.
- Wawancara dengan salahseorangpelanggan PT.PLN UP3 Merduati Banda Aceh bernama Lula Pratiwi pada hari Sabtu tanggal 25 Februari 2023.
- Wawancara dengan salahseorangpelanggan PT. PLN UP3 Merduati Banda Aceh bernamaMurni pada hari Senin tanggal 27 Februari 2023.
- Wawancara dengansalahseorang pelanggan PT.PLN UP3 Merduati Banda Aceh bernama RamliRasyid pada hari Jum'at tanggal 3 Maret 2023.
- Wawancara dengan Rahmat Syukran, Manager Bagian Transaksi Energi Listrik PLN UP3 Cabang Merduati Banda Aceh, Pada Tanggal 28 Juni 2022.
- Yusuf As-Sabatin, *Bisnis Islam dan Kritik atas Praktik Bisnis Ala Kapitalis*,Bogor: Al-Azhar Press, 2009.
- Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Bisnis Islam*, Jakarta: Gema Insan Press, 1997.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenada media Group, 2013.

Referensi dari Jurnal

- Effi Angita Sari, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Tanggung Jawab Perdata PT.PLN (PERSERO) Cabang Lahat Ranting Baturaja Dalam Pencatatan KWH Meter Listrik*, 2009, Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Farhan Penguku Raja Siregar, *Tanggung jawab perdata PT.PLN (PERSERO) dalam pencatatan KWH meter listrik (Studi Kantor PLN UP3 Medan)*, 2022, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Kadek Genta Mahadewa dan Desak Putu Dewi Kasih, *Perlindungan hukum terhadap konsumen PT.PLN (PERSERO) dalam kesalahan pencatatan meteran KWH meter listrik*, Vol 9, 2021, Fakultas Hukum Universitas Udayana.
- Kusmianto, *Perlindungan hukum terhadap konsumen listrik pada PT. PLN (Persero) Cabang Makassar*, 2013, Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Alauddin Makassar.
- MuhammdApril, *Perlindungan hokum bagi pelanggan/ konsumen listrik dalam pelayanan ketenaga listrikan menurut undang-undang Nomor 8 Tahun 1999*, 2010, Universitas Islam Indonesia.

Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis, Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syari'ah*, Malang: UIN-Malang Press, 2009.

Referensi web/Intenet

Ganti rugi dalam Islam, diakses pada tanggal 29 Januari 2023, dari situs: <https://islam.nu.or.id/ekonomi-syariah/ganti-rugi-bagaimana-aturannya-dalamislam.co.id>

Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, *Pengertian Lalai Tugas*, Diakses pada 03 Juli 2022, dari situs : <https://kbbi.lektur.id>

Nurhalis, *Perlindungan Konsumen dalam perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, di akses melalui: <https://smedia.neliti.commediapublications43513-ID>, pada tanggal 30 Januari 2023.

Perundang-undangan No. 8 tahun 1999, Diakses pada 03 Juli 2022, dari situs : <https://peraturan.bpk.go.id>

Profil PLN, diakses pada tanggal 17 Februari 2023, dari situs <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

Wikipedia Indonesia, *Pengertian Meteran Listrik*, Diakses pada tanggal 04 Juli 2022, dari situs <https://id.m.wikipedia.org>

Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia No.30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Peraturan Menteri ESDM NO. 18 tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri ESDM NO. 27 Tahun 2017.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Penetapan Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Seubeh Ar-Raniry Kampus Darussalam Banda Aceh
Telp. (0651) 7557442 Email: info@iainar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 104/Un.D/BS/SH/PP/00/9/9/2022

T E N T A N G

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

- Menimbang**
0. Siswa untuk kelanjutan bimbingan KKK Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjuk/pilih pembimbing KKK Skripsi tersebut
 0. Siswa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKK Skripsi
- Mengingat**
1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 34 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 6. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Insitut Agama Islam Negeri AIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri
 7. Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2009 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS Aal lingkungan Departemen Agama RI
 8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
 9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
 10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

M E M U T U S K A N

Menetapkan

P e r t a m a

- Menunjuk Saudara (a)
a. Dr. Aguslan Hanafiah Abd Rahman Lc., MA
b. Azmi Umar MA

Sebagai Pembimbing I
Sebagai Pembimbing II

untuk membimbing KKK Skripsi Mahasiswa (a)

N a m a Sid Nazla Mustafa

N I M 190102021

Prodi HES

J u d u l Analisis Perilaku Konsumen dan Loyalitas Tugas Pencatatan Meteran Listrik dan Pengaruhnya terhadap Nilai Tagihan Menurut Hukum Islam (Suatu Penelitian di-PT PLN (Persero) Cabang Merduati Banda Aceh)

K e d u a

Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas dibenarkan honorarium sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

K e t i g a

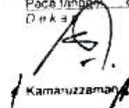
Pemolayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2022.

K e o m p a t

Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini dibenarkan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada tanggal 8 September 2022
D e k a n


Kamanuzzaman

Tembusan

1. Rektor UIN Ar-Raniry
2. Ketua Prodi HES
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arac

Lampiran 2 : Surat Permohonan Melakukan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : I/Un.08/FSH.I/PP.00.9/01/2023
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
PT. PLN Cabang Merduati Kota Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **SITI NAZLA MUSTAFA / 190102021**
Semester/Jurusan : / **Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)**
Alamat sekarang : **Jl. Soekarno Hatta, Desa Meunasah Manyet, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **PERLINDUNGAN KONSUMEN KARENA KELALAIAN PETUGAS PENCATAT METERAN LISTRIK DAN PENGARUHNYA TERHADAP NILAI TAGIHAN MENURUT HUKUM ISLAM (Suatu Penelitian di PT. PLN (Persero) Cabang Merduati Kota Banda Aceh)**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 18 Januari 2023

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 30 Juni 2023

Hasnul Arifin Melayu, M.A.

Lampiran 3 :Daftar Informan dan Responden

DAFTAR INFORMAN DAN RESPONDEN

Judul Penelitian/Skripsi :Perlindungan Konsumen Karena Kelalaian Petugas Pencatat Meteran Listrik Dan Pengaruhnya Terhadap Nilai Tagihan Menurut Fiqh Mu'amalah(Suatu Penelitian Di PT. PLN (Persero) UP3 Cabang Merduati Banda Aceh)

Nama Peneliti/Nim :Siti Nazla Mustafa/190102021

Institusi Peneliti :Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-raniry, Banda Aceh

No	Nama dan Jabatan	Peran dalam Penelitian
1.	Nama : Murni Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga Alamat : Gampong Ateuk Pahlawan, Banda Aceh	Informan
2.	Nama : Ramli Rasyid Pekerjaan : Pensiunan Alamat : Geuce Komplek, Banda Aceh	Informan
3.	Nama : Lula Pratiwi Pekerjaan : Mahasiswa Alamat : Panteriek, Banda Aceh	Informan

Lampiran 4 : *Protokol Wawancara*

PROTOKOL WAWANCARA

Judul Penelitian/Skripsi : Perlindungan Konsumen Karena Kelalaian Petugas Pencatat Meteran Listrik Dan Pengaruhnya Terhadap Nilai Tagihan Menurut Fiqh Mu'amalah (Suatu Penelitian Di PT. PLN (Persero) Cabang Merduati Banda Aceh)

Waktu Wawancara : Pukul 09-11.00 WIB

Hari/Tanggal : Selasa/ 28 Februari 2023

Tempat : PT . PLN UP3 Merduati Banda Aceh

Pewawancara : Siti Nazla Mustafa

Orang Yang Diwawancarai : Rahmat Syukran

Jabatan Orang yg Diwawancarai : Manager Transaksi Energi dan Tenaga Listrik

Wawancara ini akan meneliti topik tentang **“Perlindungan Konsumen Karena Kelalaian Petugas Pencatat Meteran Listrik Dan Pengaruhnya Terhadap Nilai Tagihan Menurut Fiqh Mu'amalah (Suatu Penelitian Di PT. PLN (Persero) UP3 Cabang Merduati Banda Aceh)”** Tujuan dari wawancara ini untuk syarat penyusunan penelitian/skripsi, berdasarkan data yang terkumpul dari lapangan. Data tersebut akan dilindungi kerahasiaannya, baru akan dibuka kepada khalayak umum dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan dari Orang Yang Diwawancarai.

Daftar Pertanyaan:

1. Bagaimana metode yang digunakan dalam pencatatan/pembacaan meteran listrik?
2. Tindakan apa yang akan PLN laksanakan apabila ada kekeliruan atau kelainan dalam pencatatan yang dilakukan oleh petugas?
3. Bagaimana Prosedur Layanan yang disediakan oleh PLN kepada konsumen?
4. Bagaimana sistem manajemen komplain yang diberikan oleh PLN kepada konsumen?
5. Bagaimana tahapan pengaduan oleh konsumen melalui aplikasi PLN mobile dan secara offline?
6. Bagaimana kerugian yang dialami oleh konsumen akibat dari kelalaian petugas pencatat meteran?
7. Apa saja hak yang harus didapat oleh konsumen sebagai pelanggan setia PLN?
8. Apa upaya dari manajemen PLN agar tidak terjadi kesalahan catat meteran listrik?
9. Ganti rugi berupa apa yang diberikan oleh PLN kepada konsumen yang mengalami kerugian akan nilai tagihan?

PROTOKOL WAWANCARA

Judul Penelitian Skripsi : Perlindungan Konsumen Karena Kelalaian Petugas Pencatat Meteran Listrik Dan Pengaruhnya Terhadap Nilai Tagihan Menurut Fiqh Mu'amalah (Suatu Penelitian Di PT. PLN (Persero) UP3 Cabang Merduati Banda Aceh)

Waktu Wawancara : Pukul 09.00-11.00 WIB

Tempat : Kediaman Pelanggan

Orang Yang Diwawancarai : Pelanggan yang mengalami keluhan akan meteran.

Tujuan wawancara ini untuk syarat penyusunan skripsi, berdasarkan data terkumpul dari lapangan, data tersebut akan dilindungi kerahasiaannya, akan dibuka dikhalayak ramai apabila ada persetujuan dari orang yang diwawancarai.

Daftar Pertanyaan:

1. Apa permasalahan atau keluhan yang sering terjadi pada meteran listrik dirumah?
2. Apakah bapak/ibu sudah melakukan pengaduan akan keluhan tersebut?
3. Biasanya dirumah bapak/ibu berapa total pembayarannya dsetiap bulan?
4. Berapa biaya yang bapak/ibu harus membayar jika ada kesalahan tagihan listrik?

Lampiran 6 : *Dokumentasi*



Wawancara dengan Bapak Rahmat Syukran, Manager Transaksi Energi dan Listrik PT. PLN UP3 Banda Aceh



Wawancara dengan Pelanggan



Wawancara dengan Pelanggan



Wawancara dengan Pelanggan

Berikut daftar laporan pelanggan yang mengalami permasalahan dengan meteran dan mempengaruhi nilai tagihan listrik.

PT. PLN (Persero)

UNIT INDUK DISTRIBUSI/WILAYAH : UNIT INDUK WILAYAH ACEH

UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN : UP3 BANDA ACEH

UNIT LAYANAN PELANGGAN : ULP KOTA MERDUATI

**DAFTAR KELUHAN BERDASARKAN MEDIA
PERIODE: 1-September-2022 SD TGL 30-September-2022**

NO	NO LAPORAN	NAMA PELAPOR	NO TELEPON PELAPOR	KETERANGAN PELAPOR	STATUS	TGL LAPOR	SUMBER LAPOR
1.	K5422090 401539	Muhammad Iqbal Faisal	6285260545XX X	Kenapa tagihan listrik saya membengkak 2 x lipat bulan September	Selesai	2022-09-04T11:20:14+07:00	PLN Mobile
2.	K5422090 503734	eddy hermi	628126909XXX	saya mau konfirmasi perihal tagihan listrik saya yg membengkak ...minta d lakukan pengecekan ulang.	Selesai	2022-09-05T13:47:36+07:00	PLN Mobile
3.	K5422090 503809	BAPAK ALFURQAN	85262385XXX	MOHON TINDAKLANJUT DAN PENYELESAIAN. PELANGGAN MERASA LONJAKAN TAGIHAN REK SEPTEMBER 2022. ST AW 8774, ST AK 9051, ST BERDASARKAN ANGKA ACMT 28/08/2022 = 9051. REK BELUM DILUNASI.	Selesai	2022-09-05T13:54:47+07:00	Live Chat PLN Mobile

4.	K5422090 507211	Wilia	6285358849XX X	saya ingin melakukan pengaduan, saat ini tagihan listrik saya 700 ribu dengan pemakaian kwh 457. bulan sebelumnya tidak pernah kwh sebesar itu padahal tidak ada alat elektronik yang bertambah. mohon pencerahan	Selesai	2022-09-05T21:29:22+07:00	PLN Mobile
5.	K5422090 607903	Marwan	6281384000XX X	biaya pembayaran tidak sesuai	Selesai	2022-09-06T22:51:46+07:00	PLN Mobile
6.	K5422090 702465	Aris	6281311304XX X	mohon di cek Bapak..untuk Pembayaran Rekening Listrik Bulan Septembet 2022 melonjak dari bulan sebelumnya. minta tolong di cek metetannya..mungkin ada masalah. terima kasih	Selesai	2022-09-07T11:18:41+07:00	PLN Mobile
7.	K5422090 903207	ferry fahrizal	62811650XXX	kwh meter periksa	Selesai	2022-09-09T12:22:41+07:00	PLN Mobile
8.	K5422091 502026	Marzuki	6281360947XX X	1.Juni stand meter 00012268-00012268 = 0 kwh Rp. 142.847 2. juli stand meter 00012268-00012270 = 2 Kwh Rp. 142.847 3. Agustus stand meter 00012270-00012300 = 30 Kwh Rp. 142.847 4. September stand meter 00012300-00012300 = 0 Kwh Rp. 142.847	Selesai	2022-09-15T10:13:14+07:00	PLN Mobile
9.	K1422091 500230	BP ABDUL MUIIN	81360393XXX	MOHON TINDAKLANJUT DAN PENYELESAIAN. REK JULI 22 ST AW = 31746, ST AK = 31878. REK AGUSTUS	Selesai	2022-09-15T12:12:57+07:00	Call PLN 123

				22 ST AW = 31878, ST AK = 32009. REK SEPT 22 ST AW = 32009, ST AK = 32887. ST APP TGL 14/9/22 = 32950. RUMAH TIDAK DIHUNI.			
10.	K5422091 505611	muslia fitri	6285268913XX X	saya ingin tau kenapa tagihan saya bulan ini terlalu banyak sampai 2juta? padahal dirumah tidak ada orang. yang biasa hidup hanya lampu dan mesin air sanyo.karna dua bulan sebelum ya untuk tagihan juli dan agustus hanya 200ribuan saja.	Selesai	2022-09- 15T16:14:41+07:00	PLN Mobile
11.	K5422091 505863	IBU MUSLIA	85268913XXX	MOHON TINDAKLANJUT DAN PENYELESAIAN. PELANGGAN MERASA LONJAKAN TAGIHAN REK SEPTEMBER 2022. ST AW 6685, ST AK 8032, ST BERDASARKAN ANGKA ACMT SEPTEMBER 2022 = 8032. REK (BELUM DILUNASI). (PERSIL TIDAK DIHUNI, TIDAK TERKUNCI, APP MUDAH DIJANGKAU, TIDAK PERNAH MELIHAT KEDATANGAN PETUGAS). ID PEL 111000341530 AN. H.BACHTIAR,BAC	Selesai	2022-09- 15T16:40:47+07:00	Live Chat PLN Mobile