

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PT. PLN
(PERSERO) BANYUWANGI DALAM KASUS PEMADAMAN LISTRIK
TINJAUAN UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASLAHAH MURSALAH**

(Studi di PT. PLN (Persero) Banyuwangi)

SKRIPSI

Oleh :

Risa Risqiyah

NIM 13220047



JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2017

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PT. PLN
(PERSERO) BANYUWANGI DALAM KASUS PEMADAMAN LISTRIK
TINJAUAN UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASLAHAH MURSALAH**

(Studi di PT. PLN (Persero) Banyuwangi)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan S1 Hukum Bisnis Syariah
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Oleh :

Risa Risqiyah

NIM 13220047



JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK

IBRAHIMMALANG

2017

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,

Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PT. PLN
(PERSERO) BANYUWANGI DALAM KASUS PEMADAMAN LISTRIK
TINJAUAN UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASLAHAH MURSALAH**

(Studi di PT. PLN (Persero) Banyuwangi)

benar-benar karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika di kemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan, duplikat, atau memindah data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 14 Agustus 2017

Penulis,



Risa
Risa Risqiyah

NIM 13220047

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Risa Risqiyah NIM : 13220047
Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PT. PLN
(PERSERO) BANYUWANGI DALAM KASUS PEMADAMAN LISTRIK
TINJAUAN UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASLAHAH MURSALAH**

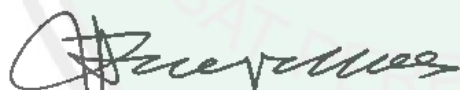
(Studi di PT. PLN (Persero) Banyuwangi)

maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada majelis Dewan Penguji.

Mengetahui
Ketua Jurusan
Hukum Bisnis Syariah

Malang, 16 Agustus 2017

Dosen pembimbing,



Dr. H. Mohamad Nur Yasin, S.H., M.Ag.
NIP 196910241995031001



Ali Hamdan, M.A., Ph.D.
NIP 197601012011011004

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara Risa Risqiyah NIM 13220047 mahasiswa Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

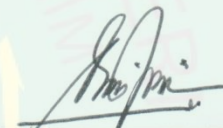
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PT. PLN
(PERSERO) BANYUWANGI DALAM KASUS PEMADAMAN LISTRIK
TINJAUAN UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASLAHAH MURSALAH**

(Studi di PT. PLN (Persero) Banyuwangi)

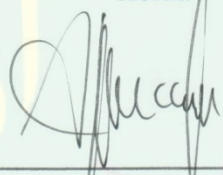
Telah dinyatakan lulus dengan nilai A.

Dengan penguji :


1. Dr. Fakhruddin, M.HI.
NIP 197408192000031002


Ketua

2. Ali Hamdan, M.A., Ph. D.
NIP 197601012011011004


Sekretaris

3. Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI., M.Hum
NIP 1978011302009121002


Penguji Utama

Malang, 11 Desember 2017



Dr. H. Saifullah, S.H., M.Hum
NIP 196512052000031001

MOTTO

﴿١٠٧﴾ وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

“ Dan tiadalah kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam ”

(Al-Quran Surah Al – Anbiya ayat 41).



LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

Kepada seluruh segenap tenaga pengajar sivitas Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kepada dosen pengajar, dosen wali, dosen penguji, dan seluruh pegawai yang telah meluangkan waktu untuk bisa memberikan ilmu kepada kami, semoga Allah membalas kebaikan yang telah diberikan kepada kami.

Kepada keluarga besar kami khususnya orang tua kami yang telah meluangkan segenap doa dan tenaga kepada kami, kepada saudara-saudara kami yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, saya haturkan terima kasih kepada semua yang telah memberikan arahan-arahan kepada kami.

Kepada seluruh mahasiswa angkatan 2013 yang telah memberikan motivasi sehingga bisa menyusun tulisan dengan baik.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH

Terakreditasi "A" SK BAN-PT Depdiknas Nomor : 157/BAN-PT/Ak-XV/SA/II/2013 (Al Ahwal Al Syakhshiyah)
Terakreditasi "B" SK BAN-PT Nomor : 021/BAN-PT/Ak-XIV/SA/II/2011 (Hukum Bisnis Syariah)
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399, Faksimile (0341) 559399
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id/>

BUKTI KONSULTASI

Nama : Risa Risqiyah
NIM : 13220047
Jurusan : Hukum Bisnis Syariah
Dosen Pembimbing : Ali Hamdan, M.A., Ph.D
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN
(Persero) Banyuwangi Dalam Kasus Pemadaman Listrik
Tinjauan Undang – Undang No. 08 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen Dan Masalah Mursalah (Studi
di PT. PLN (Persero) Banyuwangi)

No	Hari / Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	20 April 2017	Konsul Proposal	A
2	26 Mei 2017	Revisi Proposal	A
3	14 Juni 2017	Acc Proposal	A
4	19 Juni 2017	Konsultasi Pedoman Wawancara	A
5	10 Juli 2017	Acc Pedoman Wawancara	A
6	19 Juli 2017	Bab I - III	A
7	26 Juli 2017	Revisi Bab I-V, dan abstrak	A
8	11 Agustus 2017	ACC Bab I, II, III, IV, dan V	A

Malang, 18 Agustus 2017
Mengetahui,
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah

Dr. H. Mohamad Nur Yasin, S.H., M.Ag.
NIP 196910241995031003

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil ‘alamîn, lâhawla wala quwwata illa billah, dengan rahmat-Mu serta hidayah-Nya penulis skripsi yang berjudul **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi Dalam Kasus Pemadaman Listrik Tinjauan Undang – Undang NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masalah Mursalah (Studi di PT. PLN (Persero) Banyuwangi)**

Dapat diselesaikan dengan curahan kasih sayang-Nya, kedamaian dan ketenangan jiwa. Shalawat dan salam kita haturkan kepada Baginda kita yakni Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan kita dari alam kegelapan menuju alam terang benderang di dalam kehidupan ini. Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaat dari beliau di hari akhir kelak. Amin.

Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tiada batas kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdul Haris, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Saifullah, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

3. Dr. H. Mohamad Nur Yasin, SH. M.Ag selaku Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ustad Ali Hamdan, M.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih banyak yang tiada tara penulis haturkan atas waktu yang telah beliau limpahkan untuk bimbingan, arahan, serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Dr. Fakhruddin M, HI selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
6. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah menyampaikan pengajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas. Semoga Allah swt memberikan pahala-Nya yang sepadan kepada beliau semua.
7. Staf serta Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terima kasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta tersayang dan terkasih Ridwan Hawari dan Kamilatus Soliyah yang selalu memberikan bantuan tiada habisnya, memberikan doa, kasih sayang dan motivasi yang mampu menyulut kobaran api semangat untuk terus kuliah dan mampu menyelesaikan kuliah dengan

baik. Tidak lupa juga kepada adik saya tercinta Nadia TuzZahro Agustin yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan kuliah dan skripsi ini.

9. Kepada Achmad Fauzi terima kasih untuk motivasi, doa serta waktu yang diluangkan untuk mendampingi dan membantu saya menyelesaikan tugas-tugas kuliah dan skripsi ini.
10. Kepada sahabat tercinta fikri, elsa, indah. Teman sekamar E-4 pondok putri Al-Fadholi. Dan juga teman dari sepermainanku tercinta Maya dan Ikrima. Terimakasih atas semangat dan doa yang kalian berikan dalam menyelesaikan skripsi ini, kebersamaan kita memberikan banyak kenangan indah.
11. Teman-teman seperjuangan yang selalu ada bersama menyelesaikan kuliah. Dan tak lupa kepada teman-teman angkatan 2013 khususnya teman-teman Jurusan Hukum Bisnis Syariah.

Semoga apa yang telah saya peroleh selama kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ini, bisa bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya bagi saya pribadi. Disini penulis sebagai manusia biasa yang tak pernah luput dari salah dan dosa, menyadari bahwasannya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 08 Agustus 2017

Penulis,

Risa Risqiyah

NIM 13220047

PEDOMAN TRANSLITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543.b/U/1987 yang penulisannya dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا	= Tidak Dilambangkan	ض	= Dl
ب	= B	ط	= Th
ت	= T	ظ	= Dh
ث	= Ts	ع	= ' (koma menghadap keatas)
ج	= J	غ	= Gh
ح	= H	ف	= F
خ	= Kh	ق	= Q
د	= D	ك	= K
ذ	= Dz	ل	= L
ر	= R	م	= M
ز	= Z	ن	= N
س	= S	و	= W
ش	= Sy	ه	= H
ص	= Sh	ي	= Y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kala maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka

dilambangkan dengan tanda di atas (‘), berbalik dengan koma (‘) untuk pengganti lambang “ع”.

B. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = Â misalnya قال menjadi qâla

Vokal (i) panjang = Î misalnya قيل menjadi qîla

Vokal (u) panjang = Û misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisbat diakhirnya. Begitu juga dengan suara diftrong, wawu dan ya’ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftrong (aw) = Â Misalnya قول menjadi Qawlun

Diftrong (ay) = Î Misalnya خير menjadi Khayrun

C. Ta’ Marbûthah (ة)

Ta’ Marbûthah (ة) ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila ta’ marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة للمدرسة menjadi al-risalat li al-mudarrisah, atau apabila berada ditengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan yang disambungkan dengan kalimat berikutnya.

D. Kata Sandang dan lafdh al-Jalâlah

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan.

E. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Perhatikan contoh berikut:

“ ...Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan Ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat di berbagai kantor pemerintahan, namun ...”

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid,” “Amin Rais” dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa Arab, namun ia berupa nama dan orang Indonesia dan terindonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara “Abd al-Rahmân Wahîd,” “Amîn Raîs,” dan bukan ditulis dengan “shalât.”

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
BUKTI KONSULTASI.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
مستخلص البحث.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Batasan Masalah.....	8

G. Sistematika Penulisan	9
--------------------------------	---

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	11
-------------------------------	----

B. Kajian Pustaka

1. Perlindungan Konsumen

a. Definisi	18
b. Asas dan Tujuan	17

2. Konsumen

a. Definisi	20
b. Hak dan Kewajiban Konsumen	21
c. Kedudukan Konsumen	28

3. Pelaku Usaha

a. Definisi	30
b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	31
c. Larangan Pelaku Usaha	34

4. Kualitas Pelayanan 37 |

5. Pemadaman Listrik

a. Pemadaman Terencana.....	39
b. Pemadaman Tidak Terencana	39

6. Masalah

a. Definisi.....	41
b. Dasar Hukum	43
c. Syarat – syarat.....	44

d. Macam – macam	45
e. Kehujjahan	50
f. Konsep Masalah AsSyatibi	53

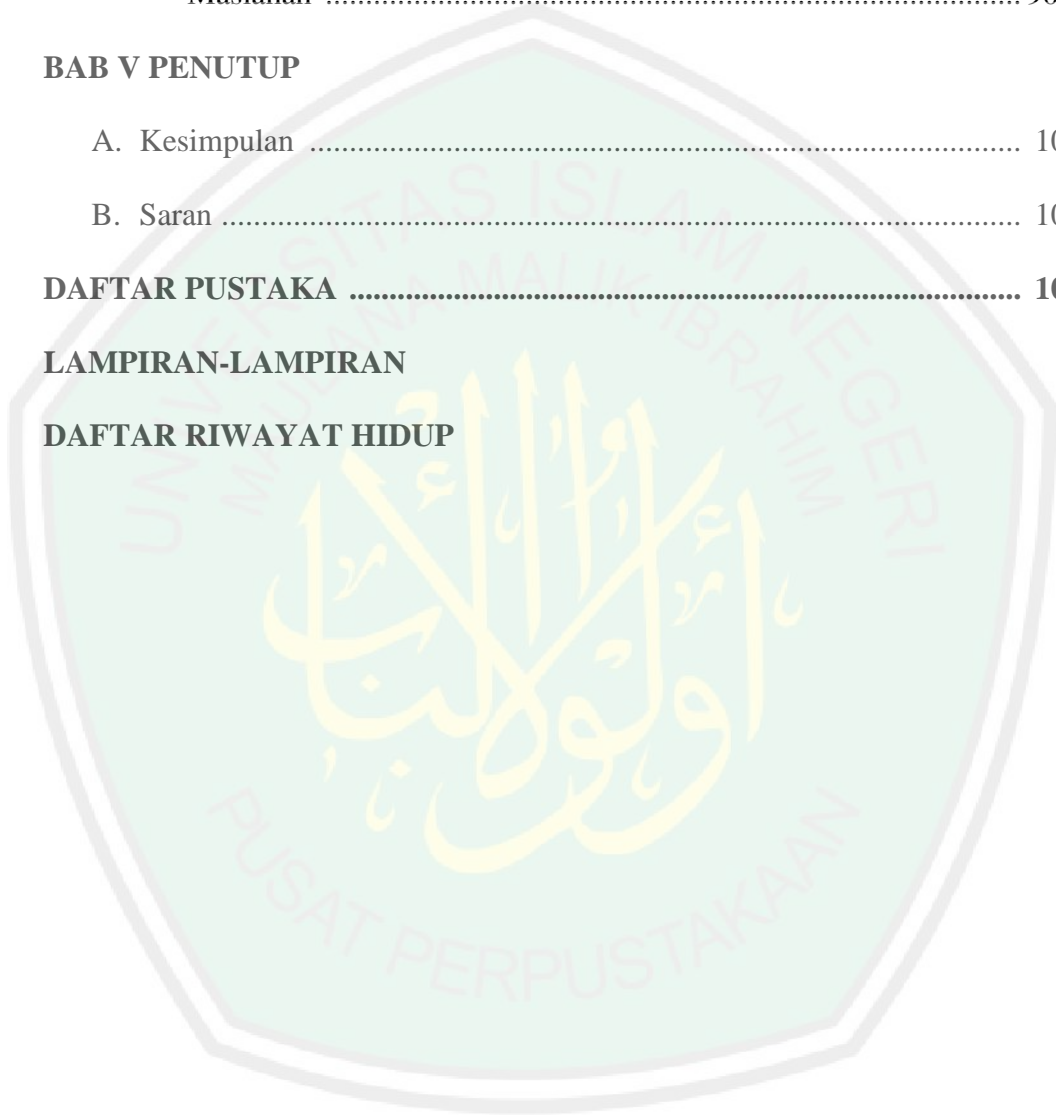
BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	56
B. Pendekatan Penelitian	57
C. Lokasi Penelitian	58
D. Jenis dan Sumber Data	58
E. Metode Pengumpulan Data	59
F. Metode Dengolahan Data	61
G. Metode Analisis Data	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. PLN (Persero) Banyuwangi	
1. Sejarah	63
2. Visi dan Misi	65
3. Produk dan Pelayanan	66
4. Dasar Hukum Perusahaan	67
5. Struktur Organisasi	69
B. Data Hasil Penelitian.....	72
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan	
1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi Dalam Kasus Pemadaman Listrik Tinjauan UU No. 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	78

2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi Dalam Kasus Pemadaman Listrik Tinjauan Maslahah	90
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	100
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran bukti konsultasi
2. Lampiran surat penelitian
3. Lampiran surat perizinan penambangan
4. Lampiran Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009
5. Lampiran pertanyaan wawancara kepada narasumber di tempat penelitian
6. Lampiran foto hasil wawancara dan hasil penelitian di tempat penelitian
7. Lampiran riwayat hidup



ABSTRAK

Risa Risqiyah, 13220047. **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pt. Pln (Persero) Banyuwangi Dalam Kasus Pemadaman Listrik Tinjauan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masalah (Studi Di Pt. Pln (Persero) Banyuwangi)** Skripsi, Jurusan Hukum Bisnis Syari'ah, Fakultas Syari'ah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing : Ali Hamdan, M.A., Ph.D.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pemadaman Listrik, Undang-undang Perlindungan Konsumen , Masalah

Pemadaman listrik yang dilakukan PLN Banyuwangi dapat mengganggu aktivitas sehari – hari para konsumen. Melindungi hak-hak konsumen merupakan kewajiban dari pelaku usaha (PLN Banyuwangi) untuk menjaga hak-hak konsumen, sebagai konsumen listrik adalah mendapatkan listrik secara terus menerus. Perlindungan konsumen merupakan hal penting bagi konsumen mengingat konsumen tidak secara langsung memiliki hubungan hukum dengan pelaku usaha (PLN Banyuwangi). Dengan adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen No 08 tahun 1999 hak – hak konsumen dapat terlindungi dan dilihat dari aspek *masalah mursalah* dapat mendatangkan manfaat dan menghilangkan kemudharatan. Berdasarkan latar belakang di atas, skripsi ini mengangkat dua rumusan masalah : (1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi dalam kasus pemadaman listrik tinjauan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ? (2) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi dalam kasus pemadaman listrik perspektif masalah mursalah ?

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris, yaitu melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial di dalam masyarakat. Penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan didukung oleh data-data hasil observasi, wawancara serta dokumentasi. Metode pengolahan datanya yakni, editing, klasifikasi, verifikasi, analisis, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, PLN sudah berusaha melindungi konsumennya, Adapun perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak PT. PLN Banyuwangi yaitu meningkatkan kecepatan pelaksanaan perbaikan pada saat terjadi pemadaman, memberikan fasilitas yang bisa dimanfaatkan jika ada pemadaman yang berlangsung lama, Dengan dipenuhinya hak para konsumen PLN Banyuwangi yaitu pemadaman listrik dilakukan sesuai jadwal, dilakukan seminimal mungkin dalam pengerjaannya sehingga pemadaman tidak terlalu lama dan konsumen mendapatkan haknya kembali untuk bisa menikmati aliran listriknya. Hal ini sejalan dengan *masalah mursalah*, karena didalamnya tidak ada pertentangan *masalah mursalah* yang diantaranya melindungi harta. Dengan dipenuhinya hak para konsumen ini akan membawa manfaat bagi mereka, dengan adanya manfaat dapat menciptakan sebuah kesejahteraan bagi para konsumen PLN Banyuwangi.

ABSTRACT

Risa Risqiyah, 13220047. **Legal Protection on the Consumers of PT. PLN (Persero) Banyuwangi in the Blackout Case Based on Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection and Masalahah (Study in PT. PLN (Persero) Banyuwangi)** Thesis, Islamic Business Law, Faculty of Sharia, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor: Ali Hamdan, M.A., Ph.D.

Keywords: Consumer Protection, Blackout, Law on Consumer Protection, Masalahah

Blackout done by PLN Banyuwangi may disturb the daily activities of its consumers. It is the obligation of PLN to protect the right of its consumers – to get a continuous electricity. The protection is important for the consumers since they have no direct legal relation with PLN Banyuwangi. The Law Number 8 of 1999 protects their right and gives them benefit and gets rid of the disadvantage.

Based on the background, the study has two main problems: (1) How is the protection on PT. PLN (Persero) Banyuwangi consumers dealing with blackout based on Law number. 8 of 1999 concerning consumer protection? (2) How is the protection on PT. PLN (Persero) Banyuwangi consumers dealing with blackout based on *masalah mursalah*?

The study is a juridical empirical research which looks at legal aspects in social interaction. The researcher employed a descriptive qualitative approach supported by the data from observation, interview, and documentation. The method of data processing includes editing, classification, verification, analysis and conclusion drawing.

The result shows that PLN has tried to protect its consumers' right by accelerating the repair during blackout and giving facilities during long blackout. In addition, it tries to conduct blackout based on the schedule, do the repair as fast as possible to avoid a long blackout so its consumers get their right for electricity. The protection is in line with *masalah mursalah* since it has no problem with *masalah mursalah* one of which to protect the wealth. The excellent consumer protection will lead to the prosperity of PLN Banyuwangi consumers.

الملخص

ريسا رزقية، 13220047. الحماية القانونية على مستهلك PT. PLN (Persero) بانيووانجي في المشكلة انقطاع الكهرباء مراجعة القانون رقم 8 سنة 1999 عن حماية المستهلك والمصلحة (دراسة في PT. PLN (Persero) بانيووانجي). البحث الجامعي، قسم أحكام التجارية الشريعة، كلية الشريعة، الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانج. المشرف: علي حمدان، الماجستير.

كلمات البحث: حماية المستهلك، انقطاع الكهرباء، القانون لحماية المستهلك، المصلحة .

انقطاع الكهرباء الكهربائي عن طريق PLN بانيووانجي يمكن أن يشوش مع الأنشطة اليومية من المستهلكين. حماية حقوق المستهلك واجب على عامل الشركات (PLN بانيووانجي) لحماية حقوق المستهلكين، كمستهلكي الكهرباء فيحصلون على الكهرباء مستمرا. حماية المستهلك مهمة للمستهلكين ذكرا أن المستهلك لم يكن لديه علاقة قانونية مباشرة إلعامل الشركات (PLN بانيووانجي). بوجود القانون لحماية المستهلك رقم 08 سنة 1999 فحقوق المستهلك محمية وينظر إليها من الجانب المصلحة المرسله يمكن أن يفيد الفوائد ويزيل المضرات.

بناء على الخلفية المذكورة، رفع هذا البحث صيغة المسألتين: (1) كيف الحماية القانونية للمستهلكين PT. PLN (Persero) بانيووانجي في المشكلة انقطاع الكهرباء مراجعة القانون رقم 8 سنة 1999 عن حماية المستهلك؟ (2) كيف الحماية القانونية للمستهلكين PT. PLN (Persero) بانيووانجي في المشكلة انقطاع الكهرباء نظرا من المصلحة المرسله؟

هذا البحث هو البحث القانوني التجريبي، اي نظر الجوانب القانونية في التفاعل الاجتماعي في المجتمع. يستخدم المؤلف النهج النوعي بالدعم من بيانات الملاحظة، المقابلة، والوثائق. طريقة معالجة البيانات هي التحرير، والتصنيف، التحقق، التحليل، والاستنتاج.

تشير نتائج هذا البحث إلى أن PLN قد سعت لحماية المستهلكين، أما حماية المستهلك التي تقدمها PT. PLN بانيووانجي هي الزيادة من سرعة التنفيذ التحسينات حين الانقطاع، تقديم التسهيلات التي يمكن أن تستخدم إذا كان الانقطاع بفترة طويلة، بوفاء لحقوق المستهلكين PLN بانيووانجي هو أن انقطاع الكهرباء في الموعد المحدد، يعمل بالحد الأدنى حتى الانقطاع ليس طويلا جدا والمستهلك يستعاد حقوقهم في التمتع لتدفق الكهرباء. وهذا يتماشى مع المصلحة المرسله، لأنه في ذلك ليس هناك تناقض المصلحة المرسله التي تشمل حماية المال. بوفاء للحقوق المستهلكين فسوف يستفيدون منها، بوجود الفوائد فيجعل الرفاه للمستهلكين PLN بانيووانجي.



BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan modern tenaga listrik merupakan unsur mutlak yang harus dimiliki untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat oleh karena itu energi listrik merupakan tolak ukur kemajuan masyarakat.¹ Listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting dan sebagai sumber daya ekonomis yang paling utama yang dibutuhkan dalam suatu kegiatan usaha, baik pada sektor rumah tangga, penerangan, komunikasi, industri maupun tempat lainnya. Dalam waktu yang akan datang kebutuhan listrik akan meningkat seiring dengan adanya

¹ Bernadetta T. Wulandari, “Tinjauan Atas Peaksanaan Penertiban Pemaiaan Listrik (P2TL) Analisa Hukum Perlindungan Konsumen”, artikel pada jurnal hukum Gloria Juris vol 8 no.2 Mei 2008

peningkatan dan perkembangan baik dari jumlah penduduk, jumlah investasi yang semakin meningkat dan memunculkan berbagai industri – industri baru.

PT PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat². Keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat luas. Dari sisi pemerintahan BUMN seringkali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan dibidang industri – industri manufaktur, dan lain sebagainya. Sementara dari sisi masyarakat, BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah dan efisien. Maka dari itu PT PLN (Persero) selalu berupaya untuk terus memperbaharui kinerja dalam memberikan pelayanan yang semakin optimal, sehingga citra PT PLN (Persero) dimata masyarakat akan selalu dinilai baik dan memberikan pelayanan yang baik sehingga memuaskan pelanggannya.³ Guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki kinerja, maka PT PLN (Persero) menerapkan program *Good Corporate Governance* (GCG) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor Per-01/MBU/2011 tentang penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) pada BUMN.⁴ Penerapan GCG tidak hanya sebagai pemenuhan kewajiban saja, namun telah menjadi kebutuhan dalam menjalankan

²Bernadetta T. Wulandari, “Tinjauan Atas Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Listrik (P2TL) Analisa Hukum Perlindungan Konsumen”, artikel pada jurnal hukum Gloria Juris vol 8 no.2 Mei 2008

³Hasil *Pra-Research* di PT. PLN (Persero) Banyuwangi oleh Bapak Ahmad Fauzi, pada tanggal 30 Januari 2017.

⁴<http://www.pln.co.id/?p=6498>, diakses tanggal 24 Desember 2016 pukul 22.30 WIB

kegiatan bisnis perusahaan dan sebagai upaya agar perusahaan mampu bertahan dalam persaingan.

Melihat pelayanan yang dilakukan PT PLN (Persero) Banyuwangi, maka dapat dikatakan masyarakat selaku konsumen telah melaksanakan kewajibannya, yaitu membayar rekening listrik tepat waktu, sebaliknya konsumen PLN berhak mendapat aliran listrik secara berkesinambungan dengan keadaan baik. Bahkan apabila terjadi gangguan, konsumen PLN berhak mendapatkan pelayanan untuk perbaikan terhadap gangguan penyediaan tenaga listrik atau penyimpangan atas mutu tenaga listrik yang disalurkan. Namun, seringkali masyarakat tidak memperoleh haknya, sering terjadinya pemadaman listrik yang terjadi di wilayah Banyuwangi dan sekitarnya, seperti di wilayah kecamatan wongsorejo, srono, rogojampi dan sebagainya. Dengan adanya pemadaman dapat berakibat pada terganggunya aktivitas sehari – hari. Apalagi ada sebagian anggota masyarakat Banyuwangi yang mata pencahariannya tergantung pada listrik, dengan pemadaman ini jelas sangat meresahkan warga sekitar karena dampak yang ditimbulkan akibat pemadaman listrik ini bermacam – mcam. Perekonomian warga Banyuwangi terhenti karena tidak adanya pasokan listrik, terutama bagi jenis usaha yang sangat membutuhkan listrik seperti usaha fotokopi, warnet, wartel, UKM yang sangat bergantung pada listrik, pusat perbelanjaan dan dari golongan rumah tangga, rusaknya peralatan elektronik hampir semua kegiatan masyarakat saat ini membutuhkan energi listrik. Masyarakat harus menggunakan genzet untuk dapat memakai alat – alat listrik. Tentulah kerugian yang lebih besar yang dialami oleh konsumen dari golongan industri.

PT. PLN (Persero) Banyuwangi juga harus memperhatikan hak – hak konsumennya agar dapat tercipta kerja sama yang baik antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini PLN Banyuwangi, mengingat konsumen tidak secara langsung memiliki hubungan hukum dengan pelaku usaha. Dengan terbentuknya undang – undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.⁵ Selain Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ada pula peraturan untuk melindungi konsumen pelaku usaha listrik yaitu Undang – undang No 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan. Di dalam pasal 1 ayat (10) UU Ketenagalistrikan ini, hubungan konsumen listrik atau pengguna jasa listrik dengan pihak PT. PLN adalah jual beli tenaga listrik yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).⁶ Dalam perjanjian tersebut pengguna jasa listrik mengikatkan dirinya untuk membayar rekening listrik dan berhak mendapatkan tenaga listrik dan/atau pelayanan ketenagalistrikan, dan PT. PLN (Persero) berkewajiban menyediakan tenaga listrik serta jasa pelayanan ketenagalistrikan kepada pengguna jasa listrik sehingga PT PLN (Persero) berhak menerima pembayaran berupa sejumlah uang dari pengguna jasa listrik. Konsumen merupakan pengguna jasa listrik yang harus dilindungi, mengingat banyaknya konsumen yang merasa rugi karena pemadaman tersebut.

⁵Undang – undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶Pasal 1 ayat (10) Undang – Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

Dalam pasal 7 huruf (b) Undang – undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.Dan dalam pasal 7 huruf (d) UUPK menyebutkan bahwa “menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”.Kewajiban tersebut kadang dilupakan.Padahal penyampaian informasi kepada konsumen dapat berupa peringatan ataupun intruksi serta pelaku usaha harus menjamin jasa yang diberikan kepada konsumen haruslah tetap tersedia atau berlaku sesuai standar mutu selama konsumen juga melaksanakan haknya.

Disamping hukum positif, hukum islam merupakan salah satu sumber hukum yang memiliki peran penting dalam perkembangan hukum di Indonesia. Mengetahui tentang hal tersebut, para ulama cendikiawan muslim Indonesia tetap eksis dan dapat digunakan dalam menyelesaikan segala problematika umat islam dalam era globalisasi ini. Karena jika konsep hukum positif yang telah tertuang dalam peraturan pemerintah belum bisa terjawab maka hukum islam muncul sebagai penunjang untuk menjawab sebuah permasalahan yang belum terselesaikan dalam hukum islam lebih khusus yakni *masalah*..

Adapun terkait dengan permasalahan diatas jika dilihat dari konsep *masalah*, dimana *masalah* yaitu adanya manfaat baik secara asal ataupun melalui suatu proses, seperti menghasilkan kenikmatan dan faedah, ataupun pencegahan dan penjagaan, seperti menjauhi kemudharatan. *masalah* adalah mendatangkan manfaat dan menolak kemudharatan. Dapat diketahui yang

menjadi ukurannya adalah tujuan *syara'* yaitu menjaga agama (*din*), jiwa (*nafs*), akal (*'akl*), kehormatan dan keturunan (*'arad*) dan harta (*mal*). Kelima aspek ini merupakan hal yang sangat fundamental dalam kehidupan, sehingga kerusakan pada salah satu aspek saja akan menimbulkan implikasi negatif yang luar biasa.

Jika dilihat dari permasalahan diatas mengenai waktu pemadaman listrik ataupun listrik yang selalu nyala tanpa harus ada pemadaman sangat penting bagi konsumen dari PT PLN (Persero Banyuwangi) khususnya mereka para konsumen yang sangat mengandalkan listrik dalam setiap kegiatan sehari – harinya atau pekerjaannya dan apabila hal tersebut diabaikan oleh pelaku usaha dalam hal ini yaitu PT. PLN Banyuwangi, maka hal tersebut merupakan kemudharatan atau kerugian bagi konsumen, untuk itu kemudharatan dalam hukum Islam dilarang karena bersifat merugikan orang lain.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT PLN (PERSERO) mengenai kesesuaian antara ketentuan -ketentuan yang telah diatur dalam UU NO 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan tinjauan dalam hukum islam (Maslahah) dengan fakta yang terjadi di lapangan saat ini. Dengan mengangkat judul proposal skripsi :**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pt. Pln (Persero) Dalam Kasus Pemadaman Listrik Tinjauan Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Knsumen Dan Maslahah (Studi di PT. PLN Banyuwangi)**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka ada dua rumusan masalah yang diajukan dalam proposal skripsi ini, yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi dalam kasus pemadaman listrik tinjauan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi dalam kasus pemadaman listrik perspektif Masalah ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen PT PLN (Persero) Banyuwangi dalam kasus pemadaman listrik tinjauan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen PT PLN (Persero) Banyuwangi dalam kasus pemadaman listrik perspektif masalah

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu Hukum Bisnis Syariah yang berkaitan tentang pentingnya perlindungan konsumen serta memberikan sumbangan pemikiran keilmuan dibidang hukum perlindungan konsumen bagi pengguna listrik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi pemikiran serta informasi kepada masyarakat tentang pemadaman bergilir dan mampu memberikan masukan untuk

meningkatkan kinerjanya dalam melayani konsumennya kepada PT PLN (Persero)

E. Definisi Operasional

1. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orangpemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk yang lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik snediri maupun bersama – sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi
4. Pemadaman listrik adalah saat terhentinya pasokan listrik ke pelanggan atau konsumen.
5. Masalah adalah kemaslahatan yang sejalan dengan apa yang terdapat didalam nash, tetapi tidak ada nash secara khusus yang memerintahkan dan melarang untuk mewujudkannya

F. Batasan Masalah

Latar belakang masalah yag telah dibahas diatas, maka perlu kiranya masalah yang diteliti harus dibatasi, pembatasan masalah dalam penelitian ditujukan agar permasalahan tidak terlalu luas sehingga dapat lebih fokus dan pelaksanaan dan pembahasannya.

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi permasalahan pada perlindungan hukum kepada konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi, dan peneliti membatasi pembahasan yang diteliti hanya tentang perlindungan karena pemadaman listrik saja yang dilakukan oleh PLN Banyuwangi kepada konsumennya yang kemudian menganalisisnya dengan Undang – undang Perlindungan Konsumen NO. 8 Tahun 1999 dan Masalah

G. Sistematika Penulisan

Hasil penelitian akan dilaporkan dalam bentuk skripsi dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

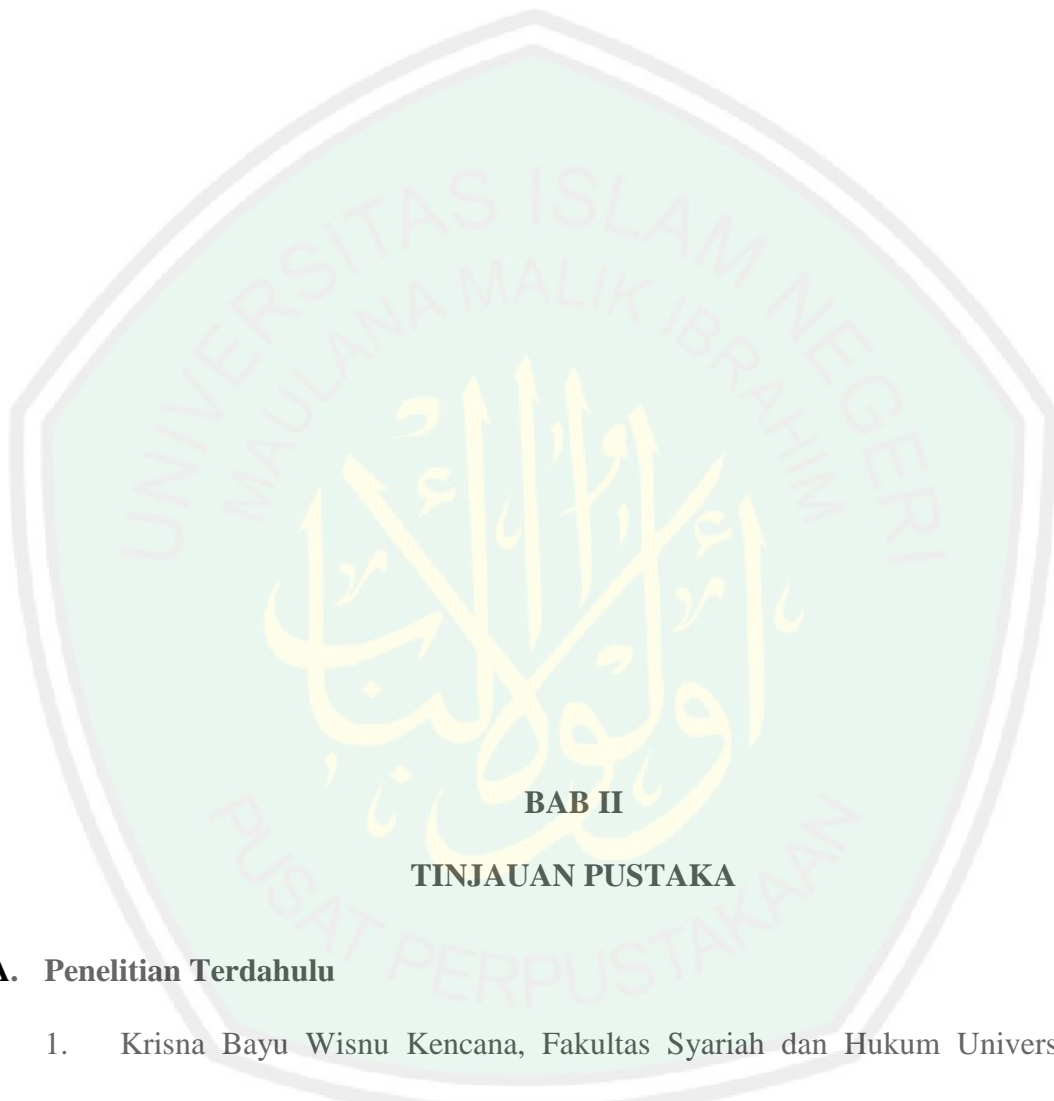
BAB I Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan Pustaka yang berisi sub bab penelitian terdahulu dan kajian pustaka. Penelitian terdahulu berisi informasi tentang penelitian yang telah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya, baik dalam bentuk buku yang sudah diterbitkan maupun masih berupa disertasi, tesis, atau skripsi yang belum diterbitkan. Sedangkan kajian pustaka berisi tentang teori atau konsep-konsep yuridis sebagai landasan teoritis untuk pengkajian dan analisis masalah.

BAB III Metode Penelitian yang berisi jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini merupakan inti dari penelitian karena pada bab ini akan menganalisis data-data baik melalui data primer maupun data sekunder untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

BAB V Penutup. Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan pada bab ini bukan merupakan ringkasan dari penelitian yang dilakukan, melainkan jawaban singkat atas rumusan masalah yang telah ditetapkan. Saran adalah usulan atau anjuran kepada pihak-pihak terkait atau pihak yang memiliki kewenangan lebih terhadap tema yang diteliti demi kebaikan masyarakat, dan usulan atau anjuran untuk penelitian berikutnya di masa-masa mendatang.



A. Penelitian Terdahulu

1. Krisna Bayu Wisnu Kencana, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2015. Berjudul “Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Adanya Pemadama Listrik secara Sepihak Di Kabupaten Cilacap Menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Skripsi ini membahas tentang bentuk pertanggung jawaban PT. PLN (Persero) Cilacap terhadap ketidakpuasan dan/atau keluhan konsumen. Karena konsumen

seringkali merasakan dirugikan akibat dari PT. PLN (Persero) melakukan pemadaman listrik, PT. PLN (Persero) Cilacap juga seakan tertutup akan informasi yang seharusnya diketahui konsumen.⁷Dalam penyusunan penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (field research) dengan lokasi penelitian di Area Pelayanan Jaringan PT. PLN (Persero) Cilacap. Sifat penelitian menggunakan sifat penelitian deskriptif yaitu menggambarkan tentang sesuatu hal di daerah tertentu dan pada saat tertentu. Sedangkan pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan yuridis empiris, pendekatan yuridis empiris digunakan untuk menganalisa hak dan kewajiban PT. PLN sebagai dasar untuk melakukan tanggung jawab sesuai dengan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen. Berdasarkan hasil penelitiannya,dapat disimpulkan bahwa PT. PLN (Persero) Cilacap akan memberikan kompensasi jika pelanggan memberikan bukti yang kuat atas kerugiannya, akan tetapi PT. PLN (Persero) Cilacap belum melakukan kewajibannya untuk memberikan informasi kepada pelanggan tentang tingkat mutu pelayanan dan tidak adanya proses advokasi yang kuat bagi pelanggan untuk meminta haknya kepada PT. PLN (Persero) Cilacap atas kerugian yang dialami pelanggannya.

2. Deby Setiawan, Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau Pekanbaru,

⁷Krisna Bayu Wisnu Kencana, *Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Adanya Pemadama Listrik secara Sepihak Di Kabupaten Cilacap Menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2015)

2013. Berjudul “Analisis Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam”. Skripsi ini memaparkan tentang analisa pelayanan publik pada PT. PLN (Persero) rayon panam serta mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada PT. PLN (Persero) cabang pekanbaru rayon panam .⁸Dalam penyusunan penelitian ini menggunakan teknik sampling teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja masyarakat yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel , sumber data penelitian diperoleh melalui wawancara dan kuisisioner, analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan deskriptif kualitatif yaitu suatu cara yang menguraikan secara menyeluruh tentang data yang diperoleh dianalisa dan memiliki hubungan. Sehingga sampai kepada sasaran dan tujuan penelitian yang diinginkan. Berdasarkan beberapa metode yang digunakan peneliti dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik pada PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon panam dimana hasil rekapitulasi akhir penelitian diperoleh dari hasil kuisisioner yang penulis berikan kepada 100 orang responden dan 18 pertanyaan dimana diperoleh hasil “Kurang Baik” dengan persentase (23,66%) sangat baik (23,27%).baik (20,77%) cukup baik (20,66%) tidak baik (11,61%) . Hal ini didukung dengan hasil riset yang penulis lakukan kepada responden.

3. Taufik Rahman, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari, Banjarmasin, 2015. Berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

⁸Deby Setiawan, *Analisis Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam*, (Semarang : Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2013)

(Dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Pra Bayar Menurut Undang – Undang 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam”. Skripsi ini memaparkan mengenai perlindungan hukum tentang jual beli tenaga listrik pra bayar menurut hukum islam yang lebih menitikberatkan ke perjanjian jual beli listrik oleh pihak PT PLN kepada konsumennya.⁹ Dalam penyusunan penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. sumber data penelitian diperoleh melalui data primer, data sekunder dan data tersier dengan alat dan teknik pengumpulan data melalui survei kepustakaan dan studi literatur. Teknik pengolahan datanya menggunakan editing dan kategorisasi. Analisa datana secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen dalam perjanjian jual beli tenaga listrik prabayar menurut UUPK, dalam praktiknya tidak melanggar hukum akan tetapi pencantuman 6 poin pada SPJBTL pra bayar perlu dihindarkan dari hal – hal yang dapat merugikan konsumen. Oleh karenanya, para pihak bersama – sama menjalankan fungsi hukum islam demi tercapainya kemaslahatan bersama

⁹Taufik Rahman, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen (Dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Pra Bayar Menurut Undang – Undang 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam*, (Banjarmasin : IAIN Antasari Banjarmasin, 2015)

Tabel 1 :

PERSAMAAN DAN PERBEDAAN PENELITIAN TERDAHULU

NO.	NAMA	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Krisna Bayu Wisnu Kencana, Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2015	<i>Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Adanya Pemadama Listrik secara Sepihak Di Kabupaten Cilacap Menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,</i>	Sama-sama membahas tentang Undang–undang No. 8 tahun 1999	Dalam skripsi Krisna Bayu wisnu Kencana membahas tentang tanggung jawab PT. PLN (Persero) atas pemadaman secara sepihak Dalam skr ipsi peneliti ini pembahasannya tentang perlindungan konsumen PT. PLN (Persero) yang mengalami pemadaman listrik dalam pandangan hukum islam yaitu masalah.
2	Deby Setiawan, Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2013.	<i>Analisis Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam</i>	Sama-sama membahas tentang PT. PLN (Persero)	Dalam skripsi Deby Setiawan membahas mengenai pelayanan publik oleh PT. PLN (Persero) kepada konsumen, sedangkan dalam skripsi ini membahas tentang perlindungan konsumen PT. PLN (Persero)
3.	Taufik Rahman, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari, Banjarmasin , 2015	<i>Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen (Dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Pra Bayar Meurut Undang – Undang 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam</i>	Sama – sama membahas tentang perlindungan konsumen di tinjau dari UU No 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam	Dalam Skripsi Taufik Rahman membahas mengenai perjanjian jual beli listrik prabayar sedangkan dalam skripsi penelitain ini membahas tentang perlindungan hukum konsumen yang mengaalmi pemadaman listrik

B. Kajian Pustaka

1. Perlindungan Konsumen

a. Definisi Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah – kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi konsumen. Secara umum perlindungan konsumen didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan dengan tujuan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen. Selain itu, ada pula beberapa macam pengertian perlindungan konsumen lainnya, yaitu sebagai berikut:

- 1) Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁰
- 2) Menurut Elizabeth A. Martin, perlindungan konsumen merupakan perlindungan yang diberikan, terutama secara hukum kepada konsumen (pihak yang melakukan akad dengan pihak lain dalam suatu bisnis untuk memperoleh barang dan jasa dari pihak yang mengadakannya).
- 3) Menurut Janus Sidabalok, perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.¹¹

¹⁰Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹¹Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2006), hlm.9

Dari serangkaian paparan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen adalah suatu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan demikian dapat diartikan bahwa perlindungan konsumen mengandung aspek perlindungan hukum. Adapun materi yang mendapat perlindungan bukan hanya fisik investor selaku konsumen produk dan jasa investasi, melainkan juga pada hak-haknya yang bersifat abstrak. Hak-hak konsumen ini merupakan suatu bentuk cerminan kepentingan-kepentingan konsumen yang harus dilindungi dan dipenuhi dengan baik oleh para pelaku usaha. Oleh karena itu, jika berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Dengan kata lain, perlindungan konsumen itu sendiri sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum kepada konsumen sekaligus haknya.¹² Perlindungan konsumen meliputi perlindungan yang berawal dari kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

Pada hakekatnya perlindungan konsumen ditafsirkan secara luas dan menyeluruh, artinya perlindungan konsumen mempunyai bentuk umum untuk semua bidang terapannya, tidak hanya memfokuskan diri pada satu bidang hukum saja, tapi beberapa bidang hukum. Karena pada dasarnya semua transaksi itu mempunyai esensi sama, ada produsen ada pula konsumen, yang membedakannya hanyalah dalam bidang hukum apa transaksi tersebut berlangsung. Salah satu jenis bidang hukum perlindungan konsumen adalah bidang investasi.

¹²Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. II (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), hlm.19.

b. **Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Untuk dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas – asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan mengenai asas – asas atau prinsip – prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang – undangan yang menyatakan bahwa : perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum.

Perlindungan konsumen sebagai upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen, diselenggarakan secara bersama-sama oleh seluruh pihak dengan berdasarkan pada lima asas, yaitu:

1) **Asas Manfaat.**

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam proses penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen dalam pelaku usaha secara keseluruhan.

2) **Asas Keadilan.**

Asas keadilan dimaksudkan untuk meberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak-haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil dan maksimal.

3) **Asas Keseimbangan**

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, baik materiil maupun spiritual.¹³

4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

5) Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik konsumen dan pelaku usaha mentaati dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Adapun tujuan perlindungan konsumen dalam peraturan perundang – undangan tentang perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:¹⁴

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri sendiri dan hak-haknya.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif, pemakaian barang dan/atau jasa.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsure kepastian hukum dan keterbukaan informasi, serta akses mudah untuk mendapatkan informasi.
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

¹³Burhanuddin S. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, (Malang: UIN Maliki Press. 2011) hal. 2

¹⁴ Undang – Undang Perlindungan Konsumen No. 08 Tahun 1999

Mengemati tujuan di atas, jelaslah bahwa perlindungan konsumen membawa misi yang besar agar dapat menciptakan iklim usaha yang sehat, saling menguntungkan tanpa merugikan pihak lain, dan mendorong lahirnya perusahaan tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas, serta ikut serta berperan aktif guna mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara yang adil, makmur dan sejahtera.

2. Konsumen

a. Definisi Konsumen

Istilah Konsumen berasal dari, alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang menggunakan barang. Begitu pula menurut kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakaian atau konsumen. Kasus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang – barang hasil industri, bahan makanan, jasa dan sebagainya. Banyak yang menegemukakan beberapa pengertian dari konsumen, diantaranya :

Konsumen dari bahasa Belanda, *consumptie* ialah suatu kegiatan yang bertujuan mengurangi dan menghabiskan daya guna suatu benda, baik berupa barang maupun jasa, untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan secara langsung.¹⁵ Pengertian konsumen menurut Philip Kotler dalam bukunya *Principles Of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Sedangkan

¹⁵J, Nugroho Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2010) h. 8

konsumen menurut pengertian pasal 1 angka 2 Undang – undang Perlindungan Konsumen adalah¹⁶

“konsumen adalah setiap orangpemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun mahluk yang lain dan tidak untuk diperdagangkan”

Dalam ilmu ekonomi ada dua jenis konsumen, yakni konsumen antara dan konsumen akhir.¹⁷Konsumen antara adalah distributor, agen dan pengecer. Mereka membeli barang bukan untuk dipakai melainkan untuk diperdagangkan. Sedangkan pengguna akhir adalah konsumen akhir.

b. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Baik konsumen maupun pelaku usaha, memiliki hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh mereka. Jika terjadi pelanggaran akan hak – hak konsumen atau konsumen mengalami kerugian sebagai akibat dari pelaku usaha yang tidak melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya, maka konsumen dapat menuntut pelaku usaha tersebut untuk bertanggung jawab. Sebaliknya, konsumen tidak dapat menuntut pelaku usaha untuk bertanggung jawab jika konsumennya tidak melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya.

Secara umum, terdapat empat hak dasar konsumen yang mengacu pada *President Kennedys 1962 Consumer’s Bill of Right*. Ke empat hak tersebut yaitu :

- 1) Hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*)
- 2) Hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*)
- 3) Hak untuk memilih (*the right to choose*)

¹⁶ Undang – undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁷J, Nugroho Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2010) h. 9

4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*)¹⁸

Dalam perkembangannya, Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union- IOCU*) menambahkan beberapa hak konsumen lainnya, yaitu hak memperoleh kebutuhan hidup, hak memperoleh ganti rugi, hak memperoleh pendidikan konsumen dan hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Hak – hak konsumen melalui undang – undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang – undang Dasar 1945 disamping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi. Melalui undang – undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menetapkan 9 hak konsumen :

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

¹⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, cetakan Pertama, (Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 1999) hal 16

Dalam pasal 4 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, sementara satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka, berikut pembahasannya :

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

Konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mempergunakan produk dan jasa para pelaku usaha dengan ditunjang penyediaan fasilitas umum yang lengkap dan akomodatif. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin agar nantinya para konsumen terhindar dari kerugian fisik maupun psikis.¹⁹ Dengan demikian, setiap produk baik dari segi kualitas dan kuantitas, harus diarahkan untuk mempertinggi rasa kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.²⁰

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

Hak untuk memilih ini dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk menentukan pilihan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhannya. Ia tidak boleh mendapatkan tekanan atau paksaan dari pihak luar sehingga ia menjadi tidak bebas lagi menentukan pilihan.²¹ Dengan berdasarkan penggunaan hak pilih ini, maka konsumen berhak memutuskan apakah ia akan membeli atau tidak terhadap suatu produk dan jasa yang

¹⁹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004)hlm.41.

²⁰Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonseia*, (Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2006)hlm.40.

²¹Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. II (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004),, hlm.27

ditawarkan oleh pelaku usaha serta berhak pula memilih jenisnya baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

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

Setiap produk dan jasa pelaku usaha yang diperkenalkan dan ditawarkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Hak atas informasi yang benar dimaksudkan agar para konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar dan tidak keliru tentang suatu produk dan jasa, karena dengan informasi yang benar tersebut, maka konsumen dapat memilih apa yang diinginkannya sesuai dengan kebutuhannya. Informasi yang diberikan tidak sembarang informasi, harus merupakan informasi yang benar. Informasi yang benar artinya yang akurat, jujur dan terpercaya, proporsional dan relevan, tidak diskriminatif dan merata bagi semua konsumen, serta dapat dipertanggungjawabkan, sehingga tidak membodohi dan mengelabui konsumen.²² Informasi yang diberikan kepada konsumen meliputi berbagai aspek yaitu kualitas dan kuantitas produk dan jasa, kemungkinan risiko yang mungkin terjadi, serta identitas pelaku usaha. Informasi dapat disampaikan baik secara lisan maupun tertulis, atau melalui iklan, media cetak maupun elektronik. Informasi dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu representasi, instruksi maupun peringatan. Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat dikategorikan sebagai salah satu bentuk cacat produk, yaitu lebih dikenal dengan cacat instruksi atau cacat

²²Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm.41.

karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang benar dan jelas harus terbebas dari manipulasi data, karena manipulasi data merupakan salah satu bentuk kejahatan informasi yang lazim disebut *Fraudulent Misrepresentation*.

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

Di samping itu, konsumen juga mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya oleh para pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak konsumen untuk didengar ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal berkaitan dengan produk dan jasa yang ditawarkan jika para pelaku usaha tidak cukup memuaskan dan kurang memadai dalam memberikan informasi, ataukah berupa pengaduan atas kerugian yang telah dialami akibat penggunaan atau pemakaian suatu produk dan jasa tertentu. Hak ini dapat disampaikan kepada pihak pelaku usaha baik secara lisan maupun tertulis. Maka konsumen berhak untuk meminta informasi yang lebih lengkap dan akurat. Pengaturan yang demikian ini, sekalipun masih berbentuk kode etik (self-regulation) tentu akan mengarahkan pada langkah positif menuju penghormatan hak konsumen untuk didengar.

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

Konsumen juga berhak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum. Apabila permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak-pihak yang terkait dalam hubungan dengannya, maka

konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi dan bantuan yuridis lainnya.²³ Dengan kata lain, konsumen berhak menuntut pertanggung jawaban hukum dari pihak-pihak yang dipandang merugikan kepentingannya dalam mengkonsumsi produk atau jasa yang diberikan kepadanya. Hak atas bantuan hukum dan perlindungan ini berlaku umum dan menyeluruh bagi semua konsumen. Terlebih-lebih jika terbukti kerugian yang merupakan akibat penyimpangan dan pelanggaran dari para pelaku usaha.

f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

Mengingat masalah perlindungan konsumen di Indonesia termasuk fenomena baru, maka wajar bila masih banyak konsumen yang belum menyadari hak-haknya. Oleh karena itulah, konsumen perlu untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen mengenai bagaimana tata cara konsumen yang baik. Produsen atau pelaku usaha wajib member pembinaan dan pendidikan konsumen dengan cara member informasi yang benar dan mendidik. Pengertian pendidikan dan pembinaan tidak harus diartikan sebagai proses formal, tapi juga dapat berbentuk informasi yang lebih komprehensif dan tidak semata-mata menonjolkan unsure-unsur komersialisasi. Upaya pendidikan konsumen lainnya adalah melalui media massa dan kegiatan lembaga swadaya masyarakat sehingga para konsumen makin dewasa dalam bertindak dan tepat dalam mengambil keputusan.

g. Hak untuk diperlakukan ataupun dilayani dengan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

²³Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm.29.

Dalam memperoleh pelayanan, konsumen mempunyai hak untuk diperlakukan ataupun dilayani dengan secara benar dan jujur serta sama dengan konsumen lainnya, tanpa membeda-bedakan latar belakang konsumen berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.

h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian

Jika konsumen merasakan kualitas dan kuantitas produk dan jasa yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan ia menganggap ia dirugikan maka ia berhak meminta ganti rugi. Ganti rugi ini dapat berupa penggantian kerugian dan kompensasi, serta potongan harga. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak. Hak untuk mendapatkan ganti rugi harus ditempatkan lebih tinggi dari pada hak pelaku usaha untuk membuat klausula eksonerasi secara sepihak.²⁴ Jika tuntutan ganti rugi ini tidak diacuhkan produsen atau pelaku usaha, maka ganti rugi dapat diusahakan melalui pengadilan perdata. Hal ini sangat ditakuti oleh produsen atau pelaku usaha yang tidak berani berpraktel mengingat tingginya resiko ganti rugi dan pencabutan izin usaha yang akan dilakukan apabila terbukti terdapat tindakan penyimpangan dan pelanggaran terhadap diri konsumen.

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

Dicantumkan hak ini maka semakin mempertegas bahwa, yang pertama adalah Undang – undang perlindungan konsumen adalah undang – undang payung, maksudnya cakupan materi yang diatur sangat luas, sehingga

²⁴Klausula eksonerasi adalah klausula atau syarat yang dibuat secara sepihak oleh produsen atau pelaku usaha. Contohnya adalah kata-kata yang dicantumkan pada suatu nota transaksi yaitu seperti “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi”

diharapkan undang – undang lain yang berkaitan tidak bertentangan dengan Undang – Undang Perlindungan. Dan yang kedua hak konsumen tambahan sesuai dengan tipikal sektor masing – masing Konsumen walaupun kedudukannya sederajat.²⁵

Selain hak, tentunya konsumen juga memiliki kewajiban – kewajiban yang harus dipenuhi. Pasal 5 undang – undang perlindungan konsumen menetapkan empat kewajiban konsumen sebagai berikut :

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

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Dengan pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab, jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.

Kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan

²⁵Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm.22

transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).

Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian.

Kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya UUPK hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.

c. Kedudukan Konsumen

Prinsip – prinsip yang muncul tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang dikenal dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain :

1) Let The Buyer Beware

Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah pihak yang sama atau memiliki kedudukan yang sejajar sehingga tidak diperlukan proteksi apapun.

2) The Due Care Theory

Asas ini menyebutkan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati – hati dalam mengedarkan produknya, dengan asumsi bahwa pelaku usaha lebih tahu apa yang ada dalam produknya dibandingkan dengan konsumen

3) The Privity of Contract

Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban melindungi konsumen sepanjang ada perjanjian²⁶

3. Pelaku Usaha

a. Definisi Pelaku Usaha

Dalam pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen menentukan bahwa

“pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik snediri maupun bersama – sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”²⁷

Pada penjelasan undang – undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, impoter, pedagang, distributor dan lain – lain. Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telah terhadap hak – hak dan kewajiban produsen.²⁸ Berdasarkan directive, pengertian “produsen” atau pelaku usaha adalah :

²⁶Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, cetakan pertama, (Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 1999) hal 50-52

²⁷Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²⁸Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta :Sinar Grafika, 2009) h.41

- 1) Pihak yang menghasilkan produk akhir barang – barang manufaktur maupun jasa, mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk apabila cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya maupun jasa yang mereka hasilkan kurang memuaskan.
- 2) Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk
- 3) Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek ataupun tanda – tanda lain pada produk menampakkannya sebagai produsen dari suatu barang dan jasa.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak – hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan beberapa hak

Hak- hak pelaku usaha dalam Undang – undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 6, yang menyatakan bahwa hak pelaku usaha terdiri atas :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik,
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen,
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan dan/atau jasa yang diperdagangkan,
- 5) Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.²⁹

²⁹Undang – undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 6

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Menyangkut hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf b, c dan d, sesungguhnya merupakan hak – hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintahan dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/ Pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak – hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha kewajiban dan hak – hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b, c dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa.³⁰

Terakhir tentang hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya, seperti hak – hak yang diatur dalam Undang – Undang Perbankan, Undang-undang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-undang Pangan dan undang-undang lainnya.

³⁰Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Bandung, Nusa Media, 2008) hal. 37

Hak dan kewajiban dalam kontrak (bisnis) merupakan dua sisi yang bersifat saling timbal balik. Artinya, hak salah satu pihak akan menjadi kewajiban pihak lain, dan begitu pula sebaliknya kewajiban salah satu pihak menjadi hak pihak lain.³¹ Sebagai konsekuensi dari adanya hak konsumen, maka pada pelaku usaha dibebani kewajiban – kewajiban. Pasal 7 Undang – undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha antara lain:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya,
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan,
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku,
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan,
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau pengganti apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) BW. Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

³¹Burhanudiin S. Pemikiran Hukum, 11.

Undang-undang perlindungan konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yang memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan disebabkan karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi) yang akan sangat merugikan konsumen.

c. Larangan Pelaku Usaha

Seperti diketahui bahwa Undang – undang Perlindungan Konsumen menetapkan tujuan perlindungan konsumen antara lain adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen, maka untuk maksud tersebut berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa harus dihindarkan dari aktivitas perdagangan pelaku usaha.

Pasal 8 Undang – undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai :³²

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :
 - a) tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b) tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c) tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d) tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e) tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f) tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g) tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h) tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i) tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
 - j) tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

³²Undang – undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999

4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Ketentuan pada pasal 8 merupakan satu-satunya ketentuan umum yang berlaku secara general bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha di negara Republik Indonesia. Inti dari pasal 8 sendiri terkait dengan larangan memproduksi barang dan/atau jasa dan larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang dimaksud.

Pasal 9 Undang – undang Perlindungan Konsumen mengenai :³³

1 Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:

- a) Orang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
- b) barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
- c) barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
- d) barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
- e) barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
- f) barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
- g) barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
- h) barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
- i) secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
- j) menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
- k) menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

³³Undang – undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999

2. Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut

Ketentuan Pasal 9 UUPK ini, pada intinya merupakan bentuk larangan yang tertuju pada “perilaku “ pelaku usaha, yang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah – olah barang tersebut, telah memenuhi standar mutu tertentu, memiliki potongan harga ; dalam keadaan baik dan/atau baru; telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor; tidak mengandung cacat tersembunyi; merupakan kelengkapan dari barang tertentu; atau seolah – olah berasal dari daerah tertentu. Demikian pula “perilaku” menawarkan, mempro,osikan mengiklankan barang dan/atau jasa yang secara langsung atau menggunakan kata-kata yang berlebihan; menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Larangan terhadap pelaku usaha tersebut dalam UUPK, membawa akibat bahwa pelanggaran atas larangan tersebut dikualifikasi sebagai perbuatan melanggar hukum. Tujuan dari pengaturan ini adalah untuk mengupayakan terciptanya tertib perdagangan dalam rangka menciptakan iklim usaha yang sehat .ketertiban tersebut sebagai bentuk perlindungan konsumen, kaarena larangan itu untuk memastikan bahwa produk yang diperjualbelikan dalam masyarakat dilakukan dengan cara tidak melanggar hukum. Seperti praktek menyesatkan pada saat menawarkan, mempromosikan mengiklankan, memperdagangkan atau mengedarkan produk barang dan/atau jasa yang palsu, atau hasil dari suatu kegiatan pembajakan.

4. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler, definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.³⁴ Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna :

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia proses dan lingkungan
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen³⁵ Menurut peraturan di Indonesia, Pasal 1 ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah

*“pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”*³⁶

Dari definisi – definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini dapat diartikan sebagai jasa yang

³⁴Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia* : Analisis, perencanaan, Implementasi dan Pengadlan, (Jakarta : Salemba Empat 2002) h. 23

³⁵Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran edisi pertama*, (Andi Ofset : Yogyakarta, 2007) h. 56

³⁶Undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.³⁷ Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata – nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut – atribut pelayanan suatu perusahaan. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

5. Pemadaman Listrik

Pemadaman listrik adalah saat terhentinya pasokan listrik ke pelanggan atau konsumen.³⁸

Secara umum ada dua jenis pemadaman, yaitu :

- a. **Pemadaman terencana**, pemadaman listrik yang memang sudah direncanakan oleh PT. PLN ini disebabkan karena adanya kegiatan yang telah direncanakan oleh PT. PLN (Persero) yang mengharuskan listrik PLN ke pelanggan yang dikarenakan :
 - 1) Penambahan peralatan jaringan
 - 2) Pemeliharaan Preventiv (*Preventive Maintenance*) pembangkit, penggantian kal konduktor (rekonduktoring) transmisi 150 KV, jaringan dan gardu yang sudah dijadwalkan sebelumnya dengan tujuan

³⁷Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran edisi pertama*, (Andi Ofset : Yogyakarta, 2007) h. 59

³⁸<http://www.vnewsmedia.com/pemadaman-bergilir-modus-bisnis-pln/>, diakses tanggal 09 januari 2017 pukul 13.30 WIB

justru untuk menjaga keandalan agar tidak terjadi kerusakan yang lebih fatal,

- 3) Permintaan pelanggan (misalnya: geser tiang listrik, tambah jaringan atau pasang baru) atau dapat juga dikarenakan rabas terhadap pohon – pohon yang sekiranya mengganggu posisi kabel dan tiang listrik

Pemadaman listrik terencana dilakukan sebagai upaya dari PT. PLN untuk menghindari mati listrik secara total pada suatu sistem jaringan listrik. Hal ini dilakukan untuk menghindari situasi sewaktu – waktu permintaan listrik melebihi kapasitas suplai daya dari jaringan dan pemakaian peralatan yang melebihi unsur standar pemakaian.

- b. **Pemadaman Tidak Terencana (gangguan)**, Pemadaman Tidak Terencana (gangguan) ini terjadi karena adanya gangguan yang tidak direncanakan, seperti :

- 1) Terganggunya suatu unit pembangkit gangguan pada sistem pelumasan, sistem pendingin, generator, boiler pemanas air menjadi uap. Pemadaman ini juga dapat disebabkan karena usia peralatan yang sudah seharusnya diganti tetapi belum mengalami peremajaan, sehingga berdampak terganggunya fungsi dari instalasi listrik.
- 2) Terganggunya jaringan / transmisi listrik : saluran udara tegangan tinggi 150 KV, trafo meledak, tersambar petir, terkena pohon roboh, tanah longsor. Seringkali hal ini dikarenakan kondisi demografi yang rawan terhadap gangguan alam. Gangguan alam tidak dapat diketahui oleh manusia kapan terjadinya.

Pemadaman yang tidak terencana, tidak diketahui kapan dan dimana terjadinya. Hal ini disebabkan karena pemadaman jenis ini diluar tanggung jawab PLN. Pemadaman ini banyak disebabkan oleh bencana alam dan kejadian tak terduga lainnya. Keterlambatan pemeliharaan peralatan jaringan listrik juga dapat berakibat padam secara mendadak. PLN tidak dapat memberikan informasi sebelumnya kepada pelanggan atas pemadaman ini. Kondisi ini karena PLN sendiri baru mengetahui pada saat terjadinya gangguan.

6. Masalah

a. Definisi Masalah

Maslahah adalah kemaslahatan yang dimutlakkan, yang menurut ulama' ushul adalah kemaslahatan dimana syar'i tidak mensyariatkan hukum untuk mewujudkan masalah tersebut, akan tetapi juga tidak terdapat dalil yang menunjukkan atas pengakuannya ataupun pembatalannya. Masalah ini disebut mutlak karena tidak dibatasi oleh dalil pengakuan ataupun pembatalannya. Contohnya adalah karena kemaslahatan, para sahabat Rasulullah SAW mensyariatkan pengadaan penjara, mencetak mata uang, ataupun masalah lainnya yang dituntut oleh keadaan darurat yang bertujuan untuk kebutuhan atau kebaikan. Hal tersebut belum disyariatkan hukumnya, juga tidak terdapat saksi *syara'* yang mengakuinya ataupun membatalkannya. Penjelasan tentang definisi ini adalah pembentukan hukum dimaksudkan untuk merealisasikan kemaslahatan

umat manusia. Artinya bertujuan untuk mendatangkan keuntungan bagi mereka dan menolak mudarat serta menghilangkan kesulitan dari padanya.³⁹

Inti kemaslahatan yang ditetapkan *syar'i* adalah pemeliharaan lima hal pokok (*al-khulliyat al-khams*). Semua bentuk tindakan seseorang yang mendukung pemeliharaan kelima aspek ini disebut *maslahah*. Begitu pula segala upaya yang berbentuk tindakan yang menolak kemudharatan terhadap kelima hal ini disebut *maslahah*. Karena itu, al-ghazali mendefinisikan *maslahah* sebagai mengambil manfaat dan menolak kemudharatan dalam rangka memelihara tujuan *syara'*. Pemeliharaan tujuan *syara'* yang dimaksud al-Ghazai adalah pemeliharaan *al-kuliyat al-khams*.⁴⁰

Ada beberapa definisi *al-maslahah mursalah* yang dikemukakan para ualama. Said Ramadhan al-Buthi didalam buku Amir Syarifudin mendefinisikan *al-maslahah mursalah* sebagai berikut :

المصالح الرسله هي : كل منفعة داخله مقاصد الشرع لن يكون لها شاهد بالاعتبار او الالغاء

Artinya : “*al-maslahah adalah setiap manfaat yang termasuk dalam maqasid al-syar'i, baik ada nash yang mengakui atau menolaknya.*”⁴¹

Abu Zahrah didalam buku Amir Sarifudiin juga mendefinisikan *al-maslahah al-mursalah* sebagai berikut :

لمصالح المرسله او الاستصلاح هي الصالح لملاءمة لمقاصد الشرع السلامي ولا يشهد لها اصل خاص

بالاعتبار او الالغاء

³⁹Abdul Wahab Khilaf, *Ilmu Ushul Fiqh*, Terj. Noer Iskandar al-Barsany dan Moh. Tolehah Monsoer, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1996), h.47

⁴⁰Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, (Jakarta : Zikrul Media Intelektual, 2004) hal 82

⁴¹Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, (Jakarta : Zikrul Media Intelektual, 2004) hal 86

Artinya : “*Al-maslahah al-murshalah* adalah kemaslahatan yang sejalan dengan maksud syar’i, tetapi tidak ada nash yang secara khusus yang memerintahkan dan melarangnya”⁴²

Dari definisi ini tampak bahwa *maslahah murshalah* merupakan kemaslahatan yang sejalan dengan apa yang terdapat didalam nash, tetapi tidak ada nash secara khusus yang memerintahkan dan melarang untuk mewujudkannya. Bukti bahwa kemaslahatan ini sejalan dengan nash dapat dilihat dari sekumpulan nash (ayat atau hadits) dan makna yang dikandungnya.

Adapun yang dimaksud maslahat dalam definisi tersebut, seperti yang dinyatakan Imam Asy-Syathiby yang telah memberi kriteria maslahat dengan tiga ukuran, yaitu :

- 1) Tidak bertentangan dengan maqashid al-syari’at yang *dharuriyat* (*hifdh al-din, hifdh al-nafs, hifdh al-‘aql, hifdh al-nasl, dan hifdh al-mal*), *hajiyyat* dan *tahsniyat*.
- 2) Rasional dalam arti bisa diterima oleh orang cerdas cendekiawan (*ahl al-dzikir*)

Dengan demikian, *al-maslahah al-mursalah* ini sejalan dengan tujuan syara’ sehingga dapat dijadikan sebagai dasar pijakan dalam mewujudkan kemaslahatan yang dibutuhkan manusia dan menghindarkan mereka dari kemudharatan.⁴³

b. Dasar Hukum Maslahah Mursalah

يَا أَيُّهَا النَّاسُ قَدْ جَاءَتْكُمْ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّكُمْ وَشِفَاءٌ لِمَا فِي الصُّدُورِ وَهُدًى وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ

⁴²Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, (Jakarta : Zikrul Media Intelektual, 2004) hal 87

⁴³Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, (Jakarta : Zikrul Media Intelektual, 2004) hal 87

Artinya :*Hai manusia ! sesungguhnya telah datang kepadamu nasehat dari Tuhan kamu dan penawar bagi (penyakit) yang ada pada dada-dada (kamu) dan (telah datang) petunjuk serta rahmat bagi orang – orang mukmin (Yunus : 57)*

وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الْيَتَامَىٰ ۖ قُلْ إِصْلَاحٌ لَهُمْ خَيْرٌ ۖ وَإِنْ تُخَالِطُوهُمْ فَإِخْوَانُكُمْ ۚ وَاللَّهُ يَعْلَمُ الْمُفْسِدَ
مِنَ الْمُصْلِحِ ۚ

Artinya :*mereka bertanya kepadamu (hai muhammad) tentang anak-anak yatim. Katakanlah : 'berbuat kebaikan kepada mereka adalah lebih baik, dan jika kamu bercampur (urusan) dengan mereka, maka mereka itu saudara kamu. Dan Allah mengetahui orang yang berbuat jahat (mafsadat) daripada orang yang berbuat baik (masalah) (al-Baqarah : 220)*

Kemaslahatan manusia itu selalu aktual yang tidak ada habisnya, karenanya kalau tidak ada hukum syari'ah hukum yang berdasarkan masalah manusia berkenaan dengan *masalah* baru yang terus berkembang dan pembentukan hukum hanya berdasarkan prinsip *masalah* yang mendapat pengakuan syara' saja, maka pembentukan hukum akan berhenti dan kemaslahatan yang dibutuhkan manusia di setiap masa depan akan terabaikan.⁴⁴

c. Syarat – syarat Masalah

Abdul Wahab Khallaf menjelaskan beberapa persyaratan dalam memfungsikan *masalah mursalah*, yaitu :

- 1) Sesuatu yang dianggap masalah itu haruslah berupa masalah hakiki yaitu yang benar – benar akan mendatangkan kemanfaatan atau menolak kemudharatan,⁴⁵ bukan berupa dugaan belaka dengan hanya

⁴⁴Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, (Jakarta : Zikrul Media Intelektual, 2004) hal 87

⁴⁵Satria Effendi dkk, *Ushul Fiqih*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2005) hal 152

mempertimbangkan adanya kemanfaatan tanpa melihat kepada akibat negatif yang ditimbulkannya.

- 2) Sesuatu yang dianggap *maslahat* itu hendaklah berupa kepentingan umum, bukan kepentingan pribadi ⁴⁶yaitu ketentuan yang bila dilaksanakan akan mendatangkan kebaikan bagi kebanyakan umat manusia pada umumnya. Bukan hanya mendatangkan kebaikan bagi orang tertentu. Jika demikian, maka tidak dapat ditetapkan suatu hukum, karena ini akan merealisasikan kebaikan secara khusus, misalnya bagi seorang pemimpin atau bagi kalangan elit saja, tanpa memperhatikan mayoritas umat manusia.
- 3) Sesuatu yang dianggap *masalahah* itu tidak bertentangan dengan ketentuan yang ada ketegasan dalam al-Qur'an atau sunnah Rasulullah atau bertentangan dengan *ijma'*

d. Macam – macam Masalahah

Kekuatan masalahah mursalah dapat dilihat dari segi tujuan syara' dalam menetapkan hukum, yang berkaitan secara langsung atau tidak langsung dengan lima prinsip pokok bagi kehidupan manusia, yaitu : agama, jiwa, akal , keturunan dan harta. Juga dapat dilihat dari segi tingkat kebutuhan dan tuntutan kehidupan manusia kepada lima hal tersebut.

- 1) Dari segi kekuatannya sebagai hujah dala menetapkan hukum, *masalahah* ada tiga macam, yaitu :*masalahah dharuriyah*, *masalahah hajiyah*, dan *masalahah tahsiniyah*.⁴⁷

⁴⁶Satria Effendi dkk, *Ushul Fiqih*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2005) hal 153

⁴⁷Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqih jilid 2*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008) hal 348

a) *Maslahah Dharuriyah* (المصلحة الضرورية) adalah kemaslahatan yang

keberadaannya sangat dibutuhkan oleh kehidupan manusia; artinya kehidupan manusia tidak mempunyai arti apa-apa bila satu saja prinsip yang lama itu tidak ada. Segala usaha yang secara langsung menjamin atau menuju pada keberadaan lima prinsip tersebut adalah baik atau *maslahah* dalam tingkat *dharuri*. Karena itu Allah memerintahkan manusia melakukan usaha bagi pemenuhan kebutuhan pokok tersebut. Segala usaha atau tindakan yang secara langsung menuju pada atau menyebabkan lenyap atau rusaknya alar satu diantara lima pokok tersebut adalah buruk, karena itu Allah melarangnya. Meninggakan dan menjauhi larangan Allah tersebut adalah baik atau *maslahah* dalam tingkat *dharuri*. Dalam hal ini Allah melarang murtad untuk memelihara agama, melarang membunuh untuk memelihara jiwa, melarang minum minuman keras untuk memelihara akal, melarang berzina untuk memelihara keturunan dan melarang mencuri untuk memelihara harta.

b) *Maslahah hajiyah* (المصلحة الحاجية) adalah kemaslahatan yang tingkat

kebutuhan hidup manusia kepadanya tidak berada pada tingkat *dharuri*. Bentuk kemaslahatannya tidak secara langsung bagi pemenuhan kebutuhan pokok yang lima (*dharuri*), tetapi secara tidak langsung menuju ke arah sana seperti dalam hal yang memberi kemudahan bagi pemenuhan kebutuhan hidup manusia. *Maslahah hajiyah* juga tidak terpenuhi dalam kehidupan manusia, tidak sampai secara langsung

menyebabkan rusaknya lima unsure pokok tersebut, tetapi secara tidak langsung memang bias mengakibatkan perusakan. Contoh *masalah haji* adalah menuntut ilmu agama untuk tegaknya agama, makan untuk kelangsungan hidup, mengasah otak untuk sempurnanya akal, melakukan jual beli untuk mendapatkan harta. Semua itu merupakan perbuatan baik atau *masalah* dalam tingkat *haji*. Sebaliknya ada perbuatan yang secara tidak langsung akan berdampak pada pengurangan atau perusakan lima kebutuhan pokok, seperti menghina agama berdampak pada memelihara agama, mogok makan pada memelihara jiwa, minum dan makan yang merangsang pada memelihara akal, melihat aurat dalam pada memelihara keturunan dan menipu akan berdampak pada memelihara harta. Semuanya adalah perbuatan buruk yang dilarang. Menjauhi larangan tersebut adalah baik atau *masalah* dalam tingkat *haji*.

c) *Maslahah tahsiniyah* (المصلحة التحسينية) adalah *masalah* yang kebutuhan hidup manusia kepadanya tidak sampai tingkat *dharui* juga tidak sampai tingkat *haji*, namun kebutuhan tersebut perlu dipenuhi dalam rangka memberi kesempurnaan dan keindahan bagi manusia. *Maslahah* dalam bentuk *tahsini* tersebut, juga kaitan dengan lima kebutuhan pokok manusia.⁴⁸

2) Dari adanya keserasian dan kesejalanan anggapan baik oleh akal itu dengan tujuan *syara'* dalam menetapkan hukum, ditinjau dari maksud usaha

⁴⁸Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqih jilid 2*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008) hal 350

mencari dan menetapkan hukum, *masalah* itu disebut juga dengan *munasib* itu dari segi pembuat hukum (*syari'*) memperhatikannya atau tidak, *masalah* terbagi kepada tiga macam, yaitu:

a) *Maslahah al-mu'tabaroh* (المصلحة المعتبرة) yaitu *masalah* yang

diperhitungkan oleh *syari'*. Maksudnya, ada petunjuk dari *syari'*, baik langsung maupun tidak langsung, yang memberikan penunjuk pada adanya *masalah* yang menjadi alasan dalam menetapkan hukum. Dari langsung tidak langsungnya petunjuk (dalil) terhadap *masalah* tersebut, *masalah* terbagi dua :

(1) *Munasib mu'atstir* (المناسب المعثر) yaitu ada petunjuk langsung dari

pembuat hukum (*syari'*) yang memperhatikan *masalah* tersebut.

Maksudnya ada petunjuk *syara'* dalam bentuk nash atau ijma' yang menetapkan bahwa *masalah* itu dijadikan alasan dalam penetapan hukum. Contoh dalil nash yang menunjuk langsung kepada *masalah*, umpamanya tidak baiknya mendekati perempuan yang sedang haid dengan alasan haid itu adalah penyakit. Hal ini disebut *masalah* karena menjauhkan diri dari kerusakan penyakit. Alasan adanya “penyakit” itu yang dikaitkan dengan larangan yang mendekati perempuan, di sebut *munasib*. Hal ini ditegaskan dalam surat al-Baqarah (2) : 222 :

يساء لؤ نك عن الحيض قل هو اذئ فاعتزلؤ النساء فيء المحيض

Mereka bertanya kepadamu tentang haid, katakanlah bahwa haid itu penyakit, oleh karenanya jauhilah perempuan yang sedang haid.

(2) *Munasib mulaim* (المناسب الملايم) yaitu tidak ada petunjuk langsung

dari *syara'* baik dalam bentuk nash ataupun ijma' terhadap *masalahah* tersebut, namun secara tidak langsung ada.⁴⁹ Maksudnya meskipun *syara'* secara langsung tidak menetapkan suatu keadaan menjadi alasan untuk menetapkan hukum yang disebutkan, namun ada petunjuk *syara'* bahwa keadaan itulah yang ditetapkan *syara'* sebagai alasan untuk hukum yang sejenis. Misalnya Berlanjutnya perwalian ayah terhadap anak gadisnyadengan alasan anak gadisnya itu “belum dewasa”. “belum dewasa” ini menjadi alasan bagi hukum yang sejenis dengan itu, perwalian dalam harta milik anak kecil. Begitu pula, bolehnya jama' shalat bagi orang yang *muqim* (penduduk setempat) karena hujan. Keadaan hujan itu memang tidak pernah dijadikan alasan untuk hukum jama' shalat, namun *syara'* melalui ijma' menetapkan keadaan yang sejenis dengan hujan, yaitu “dalam perjalanan” (*safar*) menjadi alasan untuk bolehnya jama' shalat

b) *Maslahah al-Mulghah* (المصلحة الملغاة) atau *masalahah* yang ditolak, yaitu

masalahah yang dianggap oleh akal, tetapi tidak diperhatikan oleh *syara'*

⁴⁹Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqih jilid 2*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008) hal 352

dan ada petunjuk syara' yang menolaknya. Hal ini berarti akal menganggapnya baik dan telah sejalan dengan tujuan syara', namun ternyata syara' menetapkan hukum yang berbeda dengan aopa yang dituntut oleh *maslahah* itu.⁵⁰ Umpamanya seorang raja atau orang kaya yang melakukan pelanggaran hukum, yaitu mencampuri istrinya disiang hari pada bulan ramadhan. Untuk orang ini sanksi yang paling baik adalah disuruh puasa dua bulan berturut-turut karena cara inilah yang diperkirakan akan membuatnya jera melakukan pelanggaran, pertimbangan ini memang baik dan masuk akal, bahkan sejalan dengan tujuan *syari'* dalam menetapkan hukum, yaitu menjerakan orang dalam melakukan pelanggaran. Namun apa yang dianggap baik oleh akal ini, ternyata tidak demikian menurut *syari'*, bahkan ia menetapkan hukum yang berbeda dengan itu, yaitu harus memerdekakan hamba sahaya, meskipun sanksi ini bagi orang kaya atau raja dinilai kurang relevan untuk dapat membuat jera.

c) *Maslahah al-Mursalah* (المصلحة المرسله) atau yang biasa disebut *istishlah*

(الاستصلاح) yaitu apa yang dipandang baik oleh akal, sejalan dengan

tujuan syara' dalam menetapkan hukum, namun ada petunjuk syara' yang memperhitungkannya dan tidak ada pula petunjuk syara' yang menolaknya. Jumhur ulama sepakat untuk menggunakan *maslahah mu'tabarah*, sebagaimana juga mereka sepakat dalam menolak

⁵⁰Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqih jilid 2*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008) hal 353

masalah mulghah. Menggunakan metode *masalah mursalah* dalam berijtihad ini menjadi perbincangan yang berkepanjangan di kalangan ulama.⁵¹

e. Kehujjahan Masalah Mursalah

Dalam kehujjahan masalah mursalah, terdapat perbedaan pendapat dikalangan ulama ushul. Masalah mursalah tidak dapat menjadi hujjah/dalil menurut ulama-ulama syafi'iyah, ulama hanafiyyah, dan sebagian ulama malikiyah seperti Ibnu Hajib dan al-Zahir. Masalah mursalah dapat menjadi hujjah/dalil menurut sebagian ulama Imam Maliki dan sebagian ulama Syafi'i, tetapi harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh ulama-ulama ushul. Jumhur Hanafiyyah dan Syafi'iyah mensyaratkan tentang masalah ini, hendaknya dimasukkan dibawah qiyas, yaitu bila terdapat hukum ashl yang dapat diqiyaskan kepadanya dan juga terdapat illat mudhabit (tepat), sehingga dalam hubungan hukum itu terdapat tempat untuk merealisasikan kemaslahatan. Berdasarkan pemahaman ini, mereka berpegang pada kemaslahatan yang dibenarkan syara', tetapi mereka lebih leluasa dalam menganggap masalah yang dibenarkan syara' ini, karena luasnya pengetahuan mereka dalam soal pengakuan Syari' (Allah) terhadap illat sebagai tempat bergantungnya hukum, yang merealisasikan kemaslahatan. Hal ini hampir tidak ada masalah mursalah yang tidak memiliki dalil yang mengakui kebenarannya

Mengenai *kehujjahan masalah mursalah* dijadikan sebagai patokan hukum. Para ulama' berbeda pendapat. Ada kelompok ulama' yang mengatakan

⁵¹ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqih jilid 2*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008) hal 354

bahwa boleh *kehujjahan* dengan *masalah mursalah* ada juga ulama' yang mengatakan bahwa *masalah mursalah* tidak bisa sebagai landasan hukum.

1) Ulama yang menjadikan *masalah mursalah* sebagai *hujjah*

Sebagian kalangan ulama menganggap bahwa boleh menjadikan *masalah mursalah* sebagai *hujjah*. Peristiwa yang tidak ada hukumnya dalam nash, ijma', qiyas atau istihsan maka ditetapkan hukum yang dituntut oleh kemaslahatan umum. Dengan alasan bahwa kemaslahatan manusia selalu baru dan tidak ada habisnya dan orang yang mau meneliti penetapan hukum yang dilakukan para sahabat Nabi., tabiin, dan imam – imam mujtahid akan jelas bahwa banyak sekali hukum yang mereka tetapkan demi menerapkan kemaslahatan umum, bukan karena ada saksi dianggap oleh syar'i. kalangan yang termasuk dalam kelompok ini adalah imam Malik dan imam Ahmad. Mereka mensyaratkan *masalah* harus sesuai criteria berikut ini :

- a) *Maslahah* harus selaras dengan tujuan syariat atau tidak bertentangan dengan prinsip yang telah ditetapkan oleh nash atau ijma'
- b) *Maslahah* tersebut merupakan kemaslahatan yang rasional atau pasti, atau terdapat peruntutan wujud kemaslahatan terhadap penetapan hukum
- c) Berupa *masalah* yang umum, bukan masalah yang bersifat perorangan.

2) Ulama yang Menolak Menjadikan *Maslahah Mursalah* sebagai *hujjah*

Kalangan ulama' yang menolak *masalah mursalah* sebagai dalil untuk menetapkan hukum yaitu ulama' Hanafiah, sebagaimana ulama' menilai imam

Syafi'I termasuk ulama' yang menolak penguasaan *masalah mursalah* sebagai dalil karena menolak *istihsan* dan *istishab*. Mereka menggunakan *masalah mursalah* dalam *berhujjah* meskipun tidak ada saksi syara' yang menyatakan dianggap atau tidaknya kemaslahatan itu. Alasan mereka hujjah dengan *masalah mursalah* yaitu :

- a) Syariat itu sudah mencakup seluruh kemaslahatan manusia, baik dengan *nash-nashnya* maupun apa yang ditunjukkan oleh qiyas
- b) Penetapan hukum berdasarkan kemaslahatan umum adalah membuka kesempatan hawa nafsu manusia seperti para pemimpin, penguasa, ulama' pemberi fatwa.
- c) Pada dasarnya *masalah mursalah* berada diantara posisi yang dilarang syar'I mengambilnya dan *masalah* yang diperintahkan syar'I mengambilnya. Akan merusak kesatuan dan keumuman tasri' islam.

Perbedaan pendapat mengenai kehujjahan *masalah mursalah* merupakan hal yang biasa. Setiap pendapat memiliki dasar pemikiran yang kuat dengan dalil masing – masing. Seperti juga metode istinbath hukum yang lain kalangan ulama' memilii pendapat yang berbeda, kecuali terhadap kehujjahan al-qur'an dan hadits dimana semua kalangan ulama' sependapat mengenai kehujjahannya.

f. Konsep Masalah As Syatibi

Maslahah dalam pandangan al Syatibi merupakan hal penting dalam pembinaan dan pengembangan hukum Islam. *Maslahah* secara sederhana diartikan sesuatu yang baik dan dapat diterima oleh akal yang sehat. Diterima akal,

mengandung makna bahwa akal dapat mengetahui dengan jelas kemaslahatan tersebut.

Menurut Imam al Syatibi, kriteria agar *masalah mursalah* dapat diterima sebagai dasar pembentukan hukum islam pertama, *masalah* tersebut harus sejalan dengan jenis tindakan *syara'*,⁵² karena itu *masalah* yang tidak sejalan dengan jenis tindakan *syara'* atau berlawanan dengan dalil *syara'* (al Quran, as Sunnah dan *ijma'*) tidak dapat diterima sebagai dasar dalam menetapkan hukum islam. Sedangkan menurut Imam al Ghazali, *masalah mursalah* dapat diterima sebagai dasar dalam menetapkan hukum islam adalah pertama, *masalah* tersebut harus sejalan dengan tujuan penetapan hukum islam yaitu memelihara agama, jiwa, akal, harta, dan keturunan. Kedua, *masalah* tersebut tidak boleh bertentangan dengan al Quran, as Sunnah dan *Ijma'*. Ketiga, *masalah* tersebut menempati level *dharuriyah* (primer) atau *hajiyyat* (sekunder) yang setingkat dengan *dharuriyah*. Keempat, kemaslahatannya harus berstatus *qat'i* atau *zann* yang mendekati *qat'i*. Kelima, dalam kasus-kasus tertentu diperlukan persyaratan, harus bersifat *qat'iyah*, *dharuriyah*, dan *kulliyah*.

Mencukupi kebutuhan dan bukan memenuhi kepuasan atau keinginan adalah tujuan dari aktivitas ekonomi Islami, dan usaha pencapaian tujuan itu adalah salah satu kewajiban dalam beragama.

Adapun sifat-sifat *masalah* sebagai berikut:

- 1) *Maslahah* bersifat subyektif dalam arti bahwa setiap individu menjadi hakim bagi masing-masing dalam menentukan apakah suatu perbuatan

⁵²Asy-Syatibi, *al-Muwafaqat fi Ushul al-Syari'ah Jilid 1*, (Kairo: Musthafa Muhammad, t.th), 150

merupakan suatu masalah atau bukan bagi dirinya. Namun, berbeda dengan konsep utility, kriteria masalah telah ditetapkan oleh syariah dan sifatnya mengikat bagi semua individu. Misalnya, bila seseorang mempertimbangkan bunga bank memberi masalah bagi diri dan usahanya, namun syariah telah menetapkan keharaman bunga bank, maka penilaian individu tersebut menjadi gugur.

- 2) *Maslahah* orang per seorang akan konsisten dengan *masalah* orang banyak. Konsep ini sangat berbeda dengan konsep Pareto Optimum, yaitu keadaan optimal di mana seseorang tidak dapat meningkatkan tingkat kepuasan atau kesejahteraannya tanpa menyebabkan penurunan kepuasan atau kesejahteraan orang lain.
- 3) Konsep *masalah* mendasari semua aktivitas ekonomi dalam masyarakat, baik itu produksi, konsumsi, maupun dalam pertukaran dan distribusi.

Menurut Imam al Syatibi yang dikutip dari Muhammad Akram Khan dalam bukunya *Islamic Economics: The State of the Art*, ada lima elemen tujuan dasar dari kehidupan manusia dimuka bumi ini yang masuk dalam kategori kebutuhan *dharuriyat* untuk menuju *masalah* tersebut, yaitu kehidupan atau jiwa (*al-nafs*), properti atau harta benda (*al mal*), keyakinan (*al-din*), intelektual (*al-aql*), dan keluarga atau keturunan (*al-nasl*) yang masuk dalam kebutuhan *dharuriyat* dimana kebutuhan tersebut adalah kebutuhan pokok manusia hidup di bumi ini. Semua barang dan jasa yang mendukung tercapainya dan terpeliharanya kelima elemen tersebut di atas pada setiap individu, itulah yang disebut masalah.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mengamati serta mengumpulkan data – data yang memiliki peran utama dalam hasil penelitian, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris yaitu penelitian hukum dengan cara pendekatan fakta yang ada dengan jalan mengadakan pengamatan dan penelitian di lapangan kemudian dikaji dan ditelaah berdasarkan peraturan perundang-

undangan yang terkait sebagai acuan untuk memecahkan masalah.⁵³ Penelitian hukum empiris bertujuan untuk mendukung perkembangan ilmu hukum, tidak cukup hanya dilakukan dengan melakukan studi mengenai sistem norma saja. Hukum yang pada kenyataannya dibuat dan diterapkan oleh manusia yang hidup dalam masyarakat. Artinya keberadaan hukum tidak bisa dilepaskan dari keadaan sosial masyarakat serta perilaku manusia yang terkait dengan lembaga hukum tersebut.⁵⁴ Yang dimana di dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di PT. PLN (Persero) Banyuwangi kemudian peneliti mengkajinya dengan peraturan yang telah ada, yaitu Undang – Undang No. 08 Tahun 1999 dan Hukum Islam yaitu Masalahah.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif . pendekatan kualitatif memusatkan perhatiannya pada prinsip – prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan – satuan gejala yang ada dalam kehidupan manusia, atau pola – pola yang dianalisis gejala – gejala sosial budaya dengan menggunakan kebudayaan dari masyarakat yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran mengenai pola – pola yang berlaku.⁵⁵ Dalam hal ini, maka peneliti mencoba memberikan informasi yang bertujuan untuk menggambarkan praktik Perlindungan Konsumen oleh PT. PLN (Persero) Banyuwangi .

⁵³Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurumetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), h. 52.

⁵⁴Mukti Faja ND, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2013), hlm. 44.

⁵⁵Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. VI, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 21

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian sebagai sasaran yang sangat membantu untuk menentukan data yang diambil, sehingga lokasi sangat menunjang untuk dapat memberikan informasi yang valid. Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti bertempat di PT. PLN (Persero) Banyuwangi yang berlokasi di Jalan Nusantara no. 1 Banyuwangi.

D. Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan Jenis dan sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Pada pembahasan selanjutnya akan dijelaskan mengenai pengertian dan maksud dari data primer dan data sekunder yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer atau data dasar adalah yakni data yang diperoleh langsung dari masyarakat melalui wawancara dan observasi untuk penelitian kualitatif. Di dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dan observasi kepada pihak PT. PLN (Persero) Banyuwangi yaitu kepada Bapak Yudi Tahyudi sebagai manager PT. PLN (Persero) Banyuwangi dan wawancara kepada Bapak Achmad Fauzi sebagai operator jaringan PT. PLN (Persero) Banyuwangi. Selanjutnya wawancara kepada para konsumen PLN Banyuwangi yaitu kepada Bapak Virnas Harivi Hakim sebagai Konsumen PLN Banyuwangi yang berprofesi sebagai pemilik warnet. Yang kedua wawancara kepada Bu LyaNoviana sebagai konsumen PLN Banyuwangi yang berprofesi sebagai pemilik fotocopy dan print out, yang ketiga wawancara kepada Bapak Agus Mulyadi yang berprofesi sebagai pemilik usaha kecil menengan pancing

(udang – udangan dan cumi), yang keempat wawancara kepada bapak Zainuddin sebagai konsumen PLN Banyuwangi yang berprofesi sebagai pemilik tambak lobster.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh, dikumpulkan, diolah dan disajikan dari sumber kedua yang diperoleh tidak secara langsung dari subyek penelitian atau merupakan data tambahan yang bersumber dari sumber tertulis.⁵⁶Data sekunder meliputi buku-buku dan hasil penelitian yang menjadi referensi terhadap tema yang diangkat serta lain-lainnya.⁵⁷ Dalam hal ini data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan menelaah literatur berupa buku-buku ilmiah, artikel-artikel, makalah, internet, dan lain sebagainya yang erat kaitannya dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini peneliti menggunakan Undang – Undang No 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum, Undang – undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan serta buku-buku yang lainnya yang berkaitan dengan pembahasan untuk mendukung pembahasan dalam penelitian ini.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data primer dalam penelitian empirik dengan pendekatan kualitatif adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.⁵⁸

⁵⁶Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Penelitian Hukum*, (Legak Research), (Jakarta: Sinar Grafika, 2014) hal. 89

⁵⁷Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 112.

⁵⁸Fakultas Syariah UIN Malang, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, hal 29.

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses untuk memperoleh keterangan dari hasil penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara penanya (yang mengajukan pertanyaan) dengan si penjawab (yang memberikan jawaban).⁵⁹

Metode wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, yaitu pewawancara hanya membawa pedoman yang merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan kepada objek penelitian. Jadi alur wawancara yang di gunakan tidak menggunakan cara formal, melainkan dikembangkan kepada pertanyaan-pertanyaan umum sesuai alur pembicaraan. Serta mempertanyakan beberapa hal yang berkaitan dengan kelembagaan kepada objek penelitian baik dari Pihak PLN Banyuwangi maupun kepada konsumen PLN Banyuwangi.

2. Observasi

Metode observasi digunakan oleh seorang peneliti ketika hendak mengetahui secara empiris tentang fenomena objek yang diamati. Observasi adalah panca indra manusia (penglihatan dan pendengaran) diperlukan untuk menangkap gejala yang diamati. Apa yang dicatat dan selanjutnya catatan tersebut dianalisis. Observasi dapat menjawab masalah penelitian.⁶⁰

3. Dokumentasi

Metode dokumen adalah metode pencarian dan pengumpulan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku-buku, majalah, dokumen, dan

⁵⁹Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Graha Indonesia, 2005), hlm. 194.

⁶⁰Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 157.

sebagainya.⁶¹ Adapun sifat dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah dokumen resmi internal, yaitu dokumen yang dikeluarkan dan dimiliki oleh pihak lembaga itu sendiri.

Metode dokumentasi yaitu mengumpulkan data penelitian yang ada kaitanya dengan pemadaman listrik yaitu berupa foto-foto di lokasi dan dokumen kegiatan perlindungan konsumen dalam kasus pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Banyuwangi.

F. Metode Pengolahan Data

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Deskriptif berisi gambaran tentang latar pengamatan, orang, tindakan, dan pembicaraan. Deskriptif kualitatif yaitu peneliti berusaha menggambarkan tentang perlindungan konsumen bagi konsumen PLN Banyuwangi. Metode tersebut digunakan karena tidak terlepas dari jenis dan pendekatan penelitian yang dijadikan payung dalam melakukan penelitian. Analisa ini dilakukan secara terus menerus dari awal sampai akhir penelitian.

Di dalam penelitian ini langkah – langkah peneliti dalam mengolah dan analisis data adalah :

- 1) Pemeriksaan data (*editing*), peneliti memeriksa kembali data yang telah terkumpul untuk mengetahui apakah data yang sudah terkumpul dapat diperoleh dengan baik.

⁶¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 145.

- 2) Klasifikasi data (*classifying*), peneliti mengelompokkan dan memilih data-data dari hasil penelitian yang telah diperoleh digolongkan kategori jawabannya berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan.
- 3) Verifikasi data (*verifying*), peneliti memeriksa kebenaran data yang telah diperoleh.
- 4) Analisis data (*analysing*), peneliti melakukan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari data primer maupun sekunder.
- 5) Kesimpulan (*concluding*), setelah data dianalisis peneliti mengambil kesimpulan karena kesimpulan adalah hasil akhir dari suatu karya ilmiah

G. Metode Analisis data

Proses analisa data merupakan suatu proses pengolahan data secara mendalam. Menurut Lexy J. Moleong proses analisa dapat dilakukan pada saat yang bersamaan dengan pelaksanaan pengumpulan data meskipun pada umumnya dilakukan setelah data terkumpul.⁶² Guna untuk memperoleh gambaran yang jelas dalam memberikan, menyajikan dan menyimpulkan data, maka dalam penelitian ini digunakan metode analisa deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu situasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat.⁶³

⁶²Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 103.

⁶³Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2002), hlm. 21.



A. Gambaran Umum PT. PLN (Persero) Banyuwangi

1. Sejarah Pembentukan

Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Perusahaan tenaga listrik tersebut berkembang menjadi untuk kepentingan umum, diawali dengan perusahaan swasta Belanda yaitu NV. NIGM, NV. GEBEO, NV. OGEM yang memperluas usahanya dari hanya dibidang gas kebidang tenaga listrik. Selama Perang Dunia II berlangsung, perusahaan-

perusahaan listrik tersebut dikuasai oleh Jepang, perusahaan-perusahaan listrik tersebut dikuasai oleh Jepang dan setelah kemerdekaan Indonesia, tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan-perusahaan listrik tersebut direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan September 1945 dan diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia. Pada tanggal 27 Oktober 1945, presiden Soekarno membentuk jawatan listrik dan gas yang berkedudukan di Yogyakarta, dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik hanya sebesar 157,5 MW saja.

Pada masa Agresi Belanda I, perusahaan-perusahaan listrik yang dibentuk dengan ketetapan presiden diatas, dikuasai kembali oleh Belanda. Pada agresi Belanda II, tanggal 19 Desember 1948 sebagian besar kantor-kantor jawatan listrik dan gas direbut oleh pemerintah kolonial Belanda kecuali daerah Aceh. Tahun 1950 jawatan listrik dan gas dirubah menjadi jawatan listrik dan gas pemerintah kolonial Belanda. Sedangkan perusahaan listrik swasta diserahkan kembali kepada pemiliknya sesuai dengan hasil Konferensi Meja Bundar (KMB). Jawatan tenaga membawahi perusahaan Negara pembangkit tenaga listrik (Panupetel) dan diperluas dengan membawahi juga perusahaan Negara Untuk Distribusi Tenaga Listrik (Penuditel) pada tahun 1952.

Berdasarkan Keputusan Presiden No. 163 tanggal 3 oktober 1953 tentang nasionalisasi semua perusahaan Belanda dan peraturan pemerintah RI No.18 tentang nasionalisasi perusahaan listrik dan gas milik Belanda . Berdasarkan PP tersebut penguasaan perusahaan-perusahaan Listrik dan Gas (P3LG) menangani proses alih pemilikannya.

Berdasarkan UU No. 19 tahun 1960 tentang perusahaan Negara, dan melalui PRRI No. 67 tahun 1961, tanggal 1 januari 1961 jawatan listrik dan gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak dibidang listrik, gas dan kokas. Tanggal 1 januari 1965, BPU-PLN dibubarkan dan dibentuk 2 perusahaan Negara yaitu perusahaan Listrik Negara (PLN) yang mengelola tenaga listrik dan perusahaan Gas Negara (PGN) yang mengelola gas. Saat itu kapasitas pembangkit tenaga listrik PLN sebesar 300 MW. Tahun 1972, pemerintah Indonesia menetapkan status perusahaan listrik Negara sebagai perusahaan Umum Listrik Negara(PLN). TAHUN 1990 melalui peraturan pemerintah RI No. 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan. Tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Sejalan dengan kebijakan diatas, pada bulan juni 1994 status PLN di atas, pada bulan juni 1994 status PLN dialihkan dari perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan(Persero).

2. Visi dan Misi PT. PLN (Persero)

Visi

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

Misi

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3. Produk dan Layanan

Dalam menjual produknya (energi listrik), PLN (Persero) Banyuwang tidak memiliki kewenangan dalam menetapkan harga jual produknya, melainkan sepenuhnya merupakan kebijakan Pemerintah yang dituangkan melalui Keputusan Presiden (KEPPRES). Harga jual tenaga listrik mengacu pada Tarif Dasar Listrik (TDL) tahun 2003 ditetapkan melalui KEPPRES No. 89 Tahun 2002 tanggal 31 Desember 2002, akan tetapi untuk masa sekarang Tarif Dasar Listrik (TDL) berdasarkan Peraturan Menteri ESDM No. 28 Tahun 2016

Berdasarkan peruntukannya maka TDL 2003 terbagi dalam 8 Golongan Tarif yaitu:

Tarif Sosial (S)	: untuk kepentingan Sosial
Tarif Rumah Tangga (R)	: untuk kepentingan Rumah Tangga
Tarif Bisnis (B)	: untuk kepentingan Bisnis
Tarif Industri (I)	: untuk kepentingan Industri
Tarif Publik (P)	: untuk kepentingan Kantor Pemerintah dan Penerangan Jalan Umum
Tarif Multiguna (M)	: untuk kepentingan sambungan sementara / Multiguna
Tarif Traksi (T)	: untuk keperluan jaringan angkutan Traksi (KRL) PT KAI
Tarif Curah (C)	: untuk pemanfaatan secara curah

Layanan yang disediakan oleh PLN pada dasarnya meliputi beberapa produk layanan, di antaranya:

- a. Pelayanan Sambungan Baru dan Perubahan Daya : di Kantor PLN maupun Pos
- b. Pelayanan Penjualan Rekening Listrik : Di setiap *payment point online*
- c. Pelayanan Pengaduan Gangguan
- d. Pelayanan Informasi Pelanggan, melalui telepon 123, sms, website dsb.
- e. Pelayanan Dana Talangan Tagihan Listrik, bekerjasama dengan Bank
- f. Pelayanan kelistrikan lainnya

4. Dasar Hukum Perusahaan

- a. Anggaran dasar PLN tahun 1998.
- b. Peraturan pemerintah No.23 Tahun 1994 Tentang “pengalihan Bentuk Perusahaan Umum(Perum) Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan(Persero).
- c. Peraturan Pemerintah No.12 tahun 1998 tentang “Perusahaan Perseroan”(Persero).
- d. Peraturan Pemerintah No.50 tahun 1998 tentang “Pengalihan kedudukan, Tugas”.
- e. Instruksi Presiden No,15 tahun 1998 tentang “ pengalihan pembinaan terhadap Perusahaan Perseroan(Persero) dan Perseroan Terbatas yang sebagian sahamnya dimiliki Negara Republik Indonesia kepada Menteri Negara Pendayagunaan BUMN”.

5. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Banyuwangi

Di Indonesia, setiap organisasi baik organisasi yang sangat sederhana maupun organisasi yang sangat luas dan kompleks, masalah penyusunan organisasi menjadi hal yang penting dan sangat diperlukan. Hal ini dilakukan agar

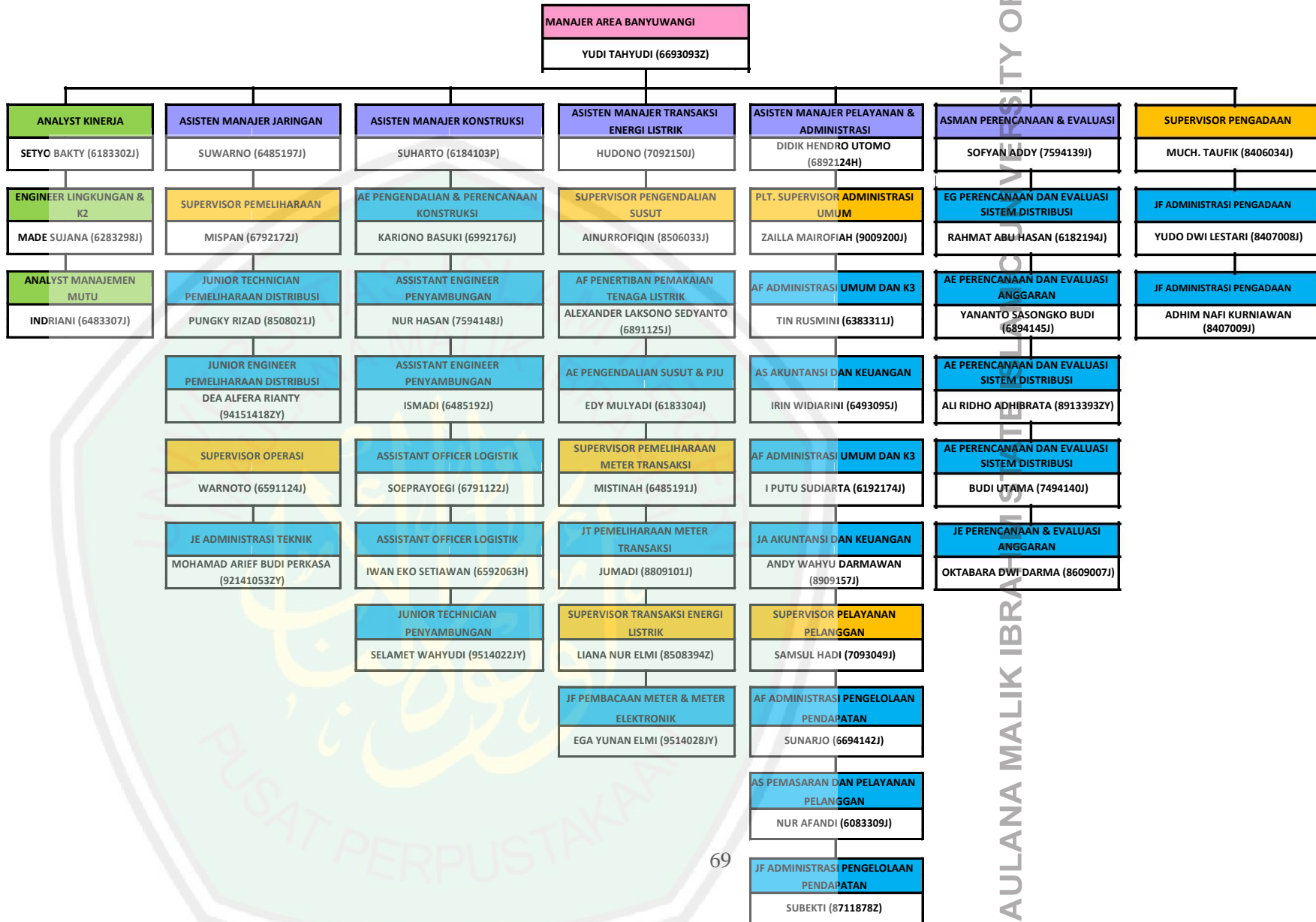
setiap karyawan mengetahui tugasnya dan bertanggung jawab atas pekerjaannya masing – masing. Suatu organisasi yang jelas struktur informasinya biasanya digolongkan organisasi formil.

Dalam sebuah pemahaman umum, struktur organisasi terdapat beberapa unsur, yaitu :

- a. Adanya sekelompok orang
- b. Adanya sekelompok orang yang saling bekerja sama
- c. Adanya suatu tujuan tertentu
- d. Satu sama lain terkait secara formil
- e. Mempunyai atasan dan bawahan

Untuk lebih jelasnya, akan digambarkan struktur organisasi PT. PLN (Persero) Banyuwangi, sebagaimana berikut :

STRUKTUR ORGANISASI PT PLN (PERSERO) AREA BANYUWANGI



Adapun tujuan utama beberapa jabatan dalam struktur organisasi PT. PLN (Persero) Banyuwangi adalah sebagai berikut :

a. Manager Area

Mengkoordinasikan pengelolaan pendistribusian & penjualan tenaga listrik dengan mengkonsolidasikan tertib Administrasi Tata Usaha, Langganan, Administrasi Keuangan, Administrasi Perbekalan, serta mengelola SDM untuk menjamin tercapainya kinerja yang ditetapkan dan menghasilkan keuntungan serta citra PLN yang lebih baik.

b. Asisten Manager Jaringan

Melaksanakan koordinasi, pengendalian dan evaluasi kegiatan Operasi, Efisiensi, Pemeliharaan, Pembangkitan, PDKB TM dan fungsi lain terkait, untuk mencapai keandalan, efisiensi dan tingkat mutu pelayanan.

c. Supervisor Pemeliharaan

Melaksanakan kegiatan pemeliharaan tenaga listrik dan pemulihannya untuk meningkatkan standar sistem penyaluran listrik yang handal sesuai tingkat mutu pelayanan yang ditetapkan.

d. Junior Technician Pemeliharaan Distribusi

Melaksanakan kegiatan survey/inspeksi jaringan untuk mencapai kualitas dan standar sistem penyaluran listrik yang handal sesuai dengan tingkat mutu pelayanan yang ditetapkan.

e. Junior Engineer Perencanaan dan Evaluasi

Anggaran Melakukan verifikasi data kinerja dan mencatat pemanfaatan Anggaran Operasi dan

Investasi untuk mendorong pencapaian kinerja dan optimalisasi pemanfaatan Anggaran.

f. Supervisor Transaksi Energi Listrik

Mengkoordinasikan kegiatan pembacaan meter (Fungsi II), pembuatan rekening (Fungsi III), Pemasangan, pengoperasian dan pengendalian Alat Pembatas-Pengukuran (APP-Mekanik), proteksi pelanggan/jaringan distribusi, Automatic Meter Reading (AMR), untuk memenuhi standar operasional yang berlaku.

g. Assistant Officer Logistik

Melaksanakan pengelolaan persediaan material dan Bekas And sesuai SOP untuk menunjang kegiatan operasi dan pemeliharaan ketenagalistrikan sesuai proses bisnis.

h. Supervisor Administrasi Umum

Memastikan memonitor administrasi SDM, kegiatan kesekretariatan, proses Akuntansi dan Keuangan untuk menjamin terpenuhinya tertib administrasi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

i. Asisten Manajer Pelayanan dan Administrasi

Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan Fungsi I, IV, V dan VI, serta mengendalikan fungsi Administrasi untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kepada Pelanggan.

j. Assistant Technician Penyambungan

Memastikan sistem dan proses pelaksanaan penyambungan untuk penyaluran tenaga listrik sesuai standar danaturannya.



k. **Analyst Manajemen Mutu**

Mengevaluasi efektivitas tinjauan manajemen (management review) secara periodik melalui audit mutu internal untuk mendukung kesempurnaan perbaikan pelaksanaan Sistem manajemen mutu.

l. **Junior Operator Pelayanan Teknik**

Melaksanakan kegiatan pemeliharaan jaringan (JTM, GTT, JTR dan SR) dan pemulihan / pemadaman gangguan yang sifatnya sementara untuk meningkatkan keandalan dan tingkat mutu pelayanan kepada pelanggan.

B. Data Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang menjadi narasumber adalah sebagai berikut :

- a. Wawancara dengan Konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi
- b. Wawancara dengan pihak PT. PLN (Persero) Banyuwangi

Berikut ini adalah hasil paparan lapangan yang dilakukan di tiga lokasi yaitu yang pertama dengan konsumen PT. PLN Banyuwangi, Teknisi Jaringan PT. PLN Banyuwangi dan Manager PT. PLN Banyuwangi. Pertama wawancara dengan konsumen PT. PLN Banyuwangi adalah sebagai berikut :

“Virnas, usia 25 tahun alamat glagah banyuwangi konsumen PLN Banyuwangi sebagai pemilik warnet. Mengungkapkan bahwa beliau tidak mengetahui apa saja yang menjadi hak dan kewajiban konsumn listrik. Ditempat beliau tinggal sering terjadi pemadaman listrik, setiap awal bulan. “Pelayanan yang diberikan PLN Banyuwangi relatif, kadang puas kadang tidak, pelayanan waktu diloket pembayaran sangat memuaskan, tidak puasnya gara – gara pemadaman” ujar pak virnas. “PLN Banyuwangi tidak adil karena di desa sering terjadi pemadaman sedangkan di kota tidak” ungkapnya. PLN Banyuwangi dalam menanggapi keluhan konsumennya pun kadang cepat dan kadang lambat. Tidak pernah diputus jaringan listrik oleh PLN Banyuwangi karena menurut beliau, beliau tidak pernah neko –

neko. Apabila ada pemadaman listrik yang lama barang – barang pak virnas tidak pernah ada yang rusak.

Apabila ada pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN Banyuwangi sangatlah berdampak pada pendapatan beliau sebagai pemilik warnet. Menurut pak virnas dampak penurunan pada pendapatan sangat jauh, pendapatnya turun hingga 40%, yang biasanya sehari dapat 400.000 jika ada pemadaman Pendapatan hanya sekisar 230.000, akan tetapi pak virnas tidak pernah melakukan komplain dan tidak pernah meminta ganti rugi kepada PLN Banyuwangi”⁶⁴

Wawancara yang kedua dengan konsumen PLN Banyuwangi :

“Novi, usia 28 tahun alamat Giri Banyuwangi konsumen PLN Banyuwangi sebagai pemilik fotocopy dan print out. Mengungkapkan bahwa beliau mengetahui apa saja yang menjadi hak dan kewajiban konsumen listrik. Di tempat bu Novi tinggal pemadaman listrik jarang ada, kadang sebulan 3-4 kali saja kadang juga. Menurut bu Novi Pelayanan yang diberikan PLN Banyuwangi baik dan sangat memuaskan. Bahkan beliau merasa PLN Banyuwangi sudah adil dan sudah meengerjakan tugasnya sebagai penyedia jasa listrik. Akan tetapi menurut Bu Novi PLN Banyuwangi dalam menanggapi keluhan konsumen kadang cepat dan kadang tepat. “di rumah saya pernah di putus jaringan listrik karena tidak membayar dan belum membeli pulsa” ujar Bu Novi. Apabila ada pemadaman listrik yang lama perabot rumah bu Novi tidak pernah ada yang rusak.

Apabila ada pemadaman listrik yang di lakukan oleh PLN Banyuwangi sangat berdampak bagi pendapatan atau pemasukan usaha fotocopy dan print out Bu Novi, karena perihalnya “ jika ada pemadaman, pasti orang yang mau fotocopy atau ngeprint pasti balik mbak gak jadi fotocopy, hal seperti itu kan jadi mengurangi pemasukan saya, biasanya kalok pemadamannya lama banget yah pendapat saya turun hingga 50% dalam sehari”. Bu Novi tidak pernah melakukan komplain kepada PLN Banyuwangi selama itu tidak terlalu melenceng dari tugas PLN Banyuwangi dan tidak pernah maeminta ganti rugi atas pemadaman yang terjadi”⁶⁵

Wawancara yang ketiga dengan konsumen PLN Banyuwangi :

“Agus, usia 37 tahun alamat kalipuro Banyuwangi konsumen PLN Banyuwangi sebagai pemilik usaha NIKISAE (umpun cumi, udang-udangan, mancing khusus cumi) dengan jumlah karyawan 24 orang.

⁶⁴Virnas Harivi Hakim, wawancara (Banyuwangi, 13 Juli 2017)

⁶⁵LyaNoviana, wawancara (Banyuwangi, 22 Juli 2017)

Mengungkapkan bahwa beliau tidak mengetahui apa saja yang menjadi hak dan kewajiban konsumen listrik. Beliau tau tapi tidak hafal. Di tempat beliau tinggal jarang terjadi pemadaman listrik. “Pelayanan yang diberikan PLN Banyuwangi cukup bagus dan saya sudah merasa puas, cuman ini loh mbak masalah kenaikan tarif yang ditetapkan selama ini masih belum terima” ujar pak Agus. Menurut pak Agus PLN Banyuwangi juga sudah memenuhi apa saja yang harus dilakukannya dirasa sudah adil dalam memberikan pelayanan. Di rumah pak Agus tidak pernah diputus jaringan listrik karena sampai sekarang pak Agus sudah melakukan kewajibannya.

Apabila ada pemadaman listrik perabot kerja dan perabot rumah tangga pak Agus tidak ada yang rusak, akan tetapi ada kendala dalam melakukan pekerjaannya. Karyawan jadi tidak bisa melakukan menyelesaikan pekerjaannya dalam merakit pancing. “Kalau masalah berdampak pada pendapatan pasti berdampak jika ada pemadaman, yang aslinya sehari bisa langsung melakukan pengiriman ke beberapa kota apabila ada pemadaman pasti pekerjaan terhambat. Mengenai biaya persen turun pemasukan jika ada pemadaman tergantung lama pemadamannya mbak, misal pemadaman listrik akibat tiang listrik roboh pasti kan itu lumayan lama PLN dalam menanganinya. Kendala seperti itu yang bisa mempengaruhi pemasukan turun. Akan tetapi apabila pemadamannya hanya beberapa menit saja tidak terlalu berpengaruh” jawaban pak Agus. Pak Agus tidak pernah melakukan komplain kepada PLN Banyuwangi”.⁶⁶

Wawancara yang keempat dengan konsumen PLN Banyuwangi :

Zainuddin, usia 34 tahun alamat wongsoejo Banyuwangi konsumen PLN Banyuwangi sebagai pemilik usaha tambak lobster. mengungkapkan bahwa beliau mengetahui apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen listrik, “saya membayar tagihan dan saya mendapat hak memakai listrik” ujar pak zainuddin. Di tempat tinggalnya sangat sering terjadi pemadaman, bahkan satu minggu 4 kali. Menurut pak zainuddin beliau merasa pelayannya yang diberikan PLN Banyuwangi belum memuaskan. Karena barang-barang pak zainuddin ketika pemadaman ada yang rusak, misalnya dinamo ketika sering pemadaman, saat diganti diesel tegangannya berbeda. beliau tidak meminta ganti rugi kepada PLN Banyuwangi, karena menurut beliau pasti tidak akan di ganti. Menurut Pak Zainuddin PLN Banyuwangi dalam menanggapi keluhan konsumn tidak cepat dan tanggap, jadi beliau merasa ketika ada pemadaman yang dilakukan PLN Banyuwangi tidak adil.

Apabila ada pemadaman listrik oleh PLN Banyuwangi sangat berdampak pada pendapatan pak zainuddin, karena ketika pemadaman yang beliau alami adalah harus menggantinya dengan desel atau jenset jadi itu harus

⁶⁶Agus Mulyadi, wawancara (Banyuwangi, 13 juli 2017)

mengeluarkan biaya lagi untuk terus menghidupi lobster didalam tambak.Pak zainuddin pernah komplain kepada PLN Banyuwangi namun tidak dihiraukan oleh PLN Banyuwangi”.⁶⁷

Dari wawancara dengan beberapa konsumen PLN Banyuwangi yang memiliki usaha kecil Menengah dapat diketahui bahwasanya para konsumen lebih dominan tdk mengetahui hak dan kewajiban sebagai konsumen listrik yang tertera dalam SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Teaga Listrik) dalam UU NO 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan dan tertera juga hak dan kewajiban konsumen dalam UU NO 8 TAHUN 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila ada pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Banyuwangi kebanyakan pendapatan dari para konsumen menurun, bahkan hampir 50 persen dari pendapatan biasanya jika tidak ada pemadaman, akan tetapi para konsumen tidak pernah melakukan komplain kepada PLN Banyuwangi. Kecuali di daerah wongsorejo diama pak zainuddin tinggal, di sana memang sering pemadaman disebabkan jalur yang dilewati kabel banyak pohon-pohon, jadi faktor alam yang membuat wongsorejo sering padam.

Wawancara yang kelima dengan pihak PT. PLN (Persero) Banyuwangi :

“Yudi, usia 32 tahun sebagai Manager PLN Banyuwangi, alamat Perumahan Residence Bnyuwangi, alamat asal Sumedang.Mengungkapkan bahwa PLN Banyuwangi melakukan pemadaman listrik atau tepatnya padamnya listrik itu ada dua jenis yaitu gangguan dan pemeliharaan.Kalau gangguan itu sifatnya padamnya listrik yang tidak kita inginkan, gangguan itu ada dari penyebab eksternal maupun internal. Eksternal itu sendiri bisa disebabkan oleh pohon, layang-layang ataupun peralatan-peralatan yang ada diluar yang mengganggu jaringan PLN. Yang kedua terkait dengan pemeliharaan, PLN sendiri memiliki team PDKB (Pemeliharaan Dalam Keadaan Bertegangan) baru sekitar 6 bulan ini. Team tersebut bekerja tanpa padam, tapi ada juga kondisi yang tetap kita kerjakan dalam kondisi padam yaitu untuk *safety*

⁶⁷Zainuddin, wawancara (Banyuwangi, 24 juli 2017)

porsenil. Adapun antisipasi dan langkahnya kalau untuk pemeliharaan kita pasti mengumumkan media masa, jawa pos radar Banyuwangi, radio, surat-surat kelurahan kecamatan ataupun instansi-instansi dan pelanggan prioritas. Pemadaman listrik dilakukan ketika gangguan tidak bisa diprediksi lamanya sampai kapan karena gangguan sendiri bukan pemadaman yang kita rencanakan, tapi ketika pemeliharaan tidak mesti, yang jelas pihak PLN meminimalisir sampai setiap minggu konsumen merasakan padam, biasanya dilakukan pada siang hari, kalau malam hari hampir 90% padam gara-gara gangguan. Misal pemeliharaan gara-gara layang-layang nempel mungkin pemadaman hanya sebentar, tapi jika pemeliharaan alat dan jaringan pemadaman dilakukan lumayan lama sekitar 4 jam tergantung jenis pekerjaan.

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

PLN pernah melakukan pemadaman secara sepihak ?arti sepihak itu seperti ini mbak, kalau padam dikarenakan pemeliharaan memang yang harus PLN lakukan untuk menjaga propertinya, usia peralatan biar tidak terjadi gangguan. Kalau secara sepihak semena mena karna kekurangan energi PLN Banyuwangi tiak pernah.

PLN Banyuwangi menerima keluhan dari konsumen dengan menyediakan masa untuk menerima komplain dari para konsumen. Keluhan itu banyak, PLN membagi dalam dua jenis yang pertama itu keluhan tekhnis dan yang kedua keluhan non tekhnis. Keluhan tekhnis sepeti keluhan padam yang sifatnya gardu ada yang sifatnya satu rumah itu 24jam langsung kita tangani, kalau keluhan non tekhnis PLN menyediakan call center 123, setelah dari call center 123 langsung didistribusikan ke setiap rayon.

Apabila ada konsumen menuntut kepada PLN karena di tempat tinggalnya sering ada pemadaman? PLN mempunyai TMP (Tingkat Mutu Pelayanan) yang disahkan oleh kementrian yang tidak hanya disahkan oleh PLN sendiri, karena PLN ini kan BUMN sebagai operatonya pemerintah yang melaksanakan yang diikat pemerintah. Kalau menuntut secara keluhan lewat surat ataupun datang langsung ke kantor, PLN sering menerimanya, tapi sampai saat ini alhamdulillah PLN belum pernah. Jika menuntut padam maka itu haknya konsumen yang diperbolehkan. Kalau sampai dibawa ke

Pengadilan masih belum pernah. Karena PLN berusaha menerapkan asas-asas yang memperhatikan hak dan kewajiban konsumen.

Dengan adanya pemadaman listrik apakah konsumen dikenakan biaya saat pemadaman? Selama dia tidak melebihi TMP, ia tidak dapat penggantian kecuali kalau melebihi. Misalnya dalam satu tahun ada 7 kali pada, ternyata lebih sampai terjadi 9 kali padam baru pihak PLN memberikan kompensasi kepada konsumen. Kalau token pengantiannya berupa pulsa, kalau pascabayar dengan pengurangan rekening. Selama pemadaman PLN belum pernah menerima keluhan kalau barang-barang konsumen ada yang rusak akibat pemadaman. Sampai saat ini PLN sudah memberikan penerangan jasa yang baik, karena program-program yang ada di PLN sudah 80% untuk memenuhi konsumen. PLN juga sudah menanggapi keluhan konsumen dengan cepat dan tepat, PLN pun memberikan respon time maksimal 180 menit untuk yang teknis. Non teknis respon timenya 3x24 jam”.⁶⁸

Wawancara ke enam dengan pihak PT.PLN (Persero) Banyuwangi :

“Fauzi, 24 tahun sebagai operator jaringan di PLN Banyuwangi alamat Kalipuro Banyuwangi. Mengungkapkan bahwa pemadaman listrik yang dilakukan PLN Banyuwangi terjadi karena ada suatu perbaikan atau penggantian kontruksi atau material-material yang sudah rusak, penggantian tiang-tiang yang sudah rapuh, penggantian pin isolator, perbaikan konduktor lepas dari pin isolator, pengamanan GW lepas atau putus. Biasanya pemadaman akibat GW lepas atau tiang retak memakan waktu sekitar 7 jam perbaikan dan pelaksanaannya dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore maksimal. Pemadaman listrik dilakukan tidak menentu, kalau ada temuan dari tim inspeksi harus diperbaiki baru PLN Banyuwangi memperbaiki dan melakukan pemadaman listrik.

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

PLN melakukan pemutusan jaringan secara sepihak itu tidak pernah, karena pihak PLN sendiri sebelum melakukan pemadaman atau pemutusan jaringan di suatu rumah pasti akan meminta izin dari pemilik rumah tersebut.

Saat pemadaman listrik konsumen tidak dikenakan biaya pembayaran rekening listrik.

⁶⁸Yudi tahyudi, wawancara (Banyuwangi, 07 Juli 2017)

Kalau masalah keluhan sering mbak, yang saya terima itu keluhan yang bersifat teknis. Karena posisi saya sebagai operator jaringan. Keluhannya yang menyangkut dengan pemadaman misalnya satu rumah padam, dua rumah padam, satu tarikan padam ngeblok – ngeblok seperti satu tarikan SR JBR, kalau satu rumah biasanya instalasinya atau lcb depan dan juga bisa meteran, orang tersebut langsung lapor ke kantor pelayanan teknis dan jaringan. Pihak PLN langsung menangani istilahnya respon time selama 30 menit penugasan regu dalam perjalanan sampai ke lokasi yang mengalami keluhan pemadaman tersebut. Rekaperti time itu memakan 2 jam dan hal tersebut tanpa pungutan biaya. Kalau menurut saya PLN Banyuwangi sudah melakukan jasa penerangan yang baik hingga 90%.⁶⁹

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi dalam kasus pemadaman listrik tinjauan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Di tinjau dari aspek pertumbuhan penduduk sangat kita ketahui, bahwa kebutuhan energi listrik dari waktu ke waktu semakin bertambah, seiring dengan pertumbuhan penduduk, perkembangan industri, perluasan wilayah, serta perkembangan teknologi dan kemajuan peradaban manusia. Pemakaian energi listrik terbesar adalah pada sektor rumah tangga, komersial dan pemerintahan.

Listrik diharapkan semakin diminati masyarakat sebagai konsumen listrik di hari-hari mendatang, bukan hanya masyarakat industri tetapi juga oleh semua masyarakat pengguna energi. Hal tersebut disebabkan karena energi listrik mudah dimanfaatkan, walaupun biaya untuk membangkitkan energi listrik masih relatif mahal. Meskipun pemanfaatan listrik cukup efisien, tetapi terdapat kendala dalam proses pembangkitannya, mengingat sebagian besar dari bahan bakar yang dimanfaatkan oleh pembangkit listrik di Indonesia adalah listrik.

⁶⁹Achmad Fauzi, wawancara (Banyuwangi, 10 Juli 2017)

Masyarakat dan PLN adalah satu bagian yang tidak terpisahkan. PLN sebagai penyedia jasa atau pelaku usaha di bidang ketenagalistrikan menyediakan jasa listrik kepada masyarakat selaku konsumen jasa listrik. Sedangkan masyarakat membutuhkan listrik sebagai sumber kehidupan mereka. Sehubungan dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PLN bahwa para konsumen itu memerlukan sebuah perlindungan hukum yang jelas yang mengatur hak-hak konsumen. Untuk mendapatkan pelayanan ketenagalistrikan.

Konsumen menurut UUPK adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan konsumen menurut Undang – undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.

Hubungan hukum antara PLN dengan konsumen didasarkan pada atas hak yang disebut dan tertera dalam Surat Perjanjian Jual Beli Listrik (SPJBTL). Dimana konsumen tunduk pada hukum perjanjian sesuai dengan Kitab Undang Undang Hukum Perdata yang antara lain menyebutkan bahwa perjanjian merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN Banyuwangi juga dapat mengganggu perekonomian masyarakat. Sebab, tidak sedikit perekonomian masyarakat yang sangat bergantung dari energi listrik. Misal warnet, usaha fotocopy dan printer, UKM yang mengandalkan listrik, Ibu rumah tangga yang

sangat membutuhkan listrik untuk melaksanakan pekerjaan rumahnya. Para konsumen tersebut pasti ada kerugian yang mereka alami.

Melindungi hak-hak konsumen merupakan kewajiban dari pelaku usaha untuk menjaga hak-hak konsumen. Hak konsumen sebagai konsumen listrik adalah mendapatkan listrik secara terus menerus. Sesuai dengan pasal 29 ayat (1) huruf (b) Undang – undang RI Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, konsumen berhak untuk mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.

Kata terus menerus dalam pasal tersebut, dengan jelas dapat diartikan bahwa tanpa pemadaman sekalipun atau sedikitpun. Hal sulit yang dilakukan mengingat alat- alat jaringan membutuhkan pemeliharaan dan perbaikan secara berkala dan ketika proses pemeliharaan dan perbaikan tersebut diharuskan untuk memadamkan aliran listrik yang menuju alat yang akan dipadamkan untuk menghindari resiko kerja PLN sendiri.

Pemadaman listrik mengakibatkan pandangan dari para konsumen terhadap kemampuan PT. PLN dianggap kurang baik bahkan akan ada kemungkinan para konsumen menuntut ganti rugi apapun alasannya.

Berdasarkan Undang – undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, setiap penyedia jasa haruslah memahami hak konsumen, hal ini termaktub dalam pasal 4 sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barangdan/atau jasa
4. Hak ntuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untu diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Di dalam angka 1 UUPK di atas, hak atas kenyamanan tercederai dalam hal memperoleh tenaga listrik yang tiba-tiba padam begitu saja. Pasti padamnya listrik akan mempengaruhi kebutuhan hidup para konsumen yang remaja ini sebageian besar menggantungkan hidupnya dengan mengkonsumsi jasa listrik. Misal saja, dengan padamnya listrik, seorang ibu rumah tangga tidak dapat mencuci (dengan mesin cuci), menyetrika ataupun memasak. Begitu pula usaha – usaha yag sangat bergantung pada listrik.

Di dalam angka 2 UUPK, konsumen tidak dapat memilih atau menggunakan pelayanan jasa ketenagalistrikan selain dari pelayanan PT. PLN (Persero).Dikarenakan PLN adalah pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia sebagai tangan dari pemerintah (BUMN) dalam menjalankan sektor ketenagalistrikan.

Di dalam angka 3 UUPK, hak mendapatkan informasi terhadap kondisi barang dan/atau jasa.Dalam poin tersebut hak yang terganggu, dengan tidak sampainya informasi rencana pemadaman yang seharusnya didapat konsumen listrik, memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen.

Di dalam angka 4 UUPK, PLN mendengar keluhan konsumen yang terpadamkan listriknya melalui keluhan di call center 123 dan akun twitter@pln_12, itupun tidak dapat melayani semua keluhan yang datang dari konsumen.

Secara umum, terdapat empat hak dasar konsumen yang mengacu pada *President Kennedys 1962 Consumer's Bill of Right*. Ke empat hak tersebut yaitu :

a. Hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*)

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

b. Hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*)

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

Hak untuk mendapatkan informasi menurut Prof. Hans W. Micklitz, seorang ahli hukum konsumen dari Jerman, dalam ceramah di Jakarta, 26-30 oktober 1998 membedakan konsumen berdasarkan hak ini. Ia menyatakan, secara garis besar dapat dibedakan dua tipe konsumen yaitu konsume yang terinformasi dan tidak terinformasi. Ciri – ciri konsumen terinformasi sebagai tipe pertama adalah sebagai berikut :

- 1) Memiliki tingkat pendidikan tertentu
- 2) Lancar berkomunikasi
- 3) Mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar

Dengan memiliki tiga potensi, konsumen jenis ini mampu bertanggung jawab dan relatif tidak memerlukan perlindungan. Konsumen jenis ini biasanya banyak ditemukan di perkotaan. Konsumen akan lebih kritis menanggapi informasi yang diperoleh. Sehingga apabila mereka tidak memperoleh haknya maka mereka akan memberikan keluhan, saran dan kritikan.

Ciri – ciri konsumen tidak terinformasi sebagai tipe kedua adalah sebagai berikut :

- 1) Kurang berpendidikan
- 2) Tidak lancar berkomunikasi
- 3) Termasuk kategori kelas menengah ke bawah

Konsumen jenis ini perlu dilindungi, dan khususnya menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memberikan perlindungan. Konsumen tipe kedua ini lebih menerima apa yang terjadi pada mereka. Karena pengetahuan mereka yang tidak mengetahui informasi dan keluhan yang mereka rasakan. Sehingga pemerintah harus memberikan perlindungan dengan cara penginformasian terlebih dahulu.

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

Hak untuk memilih ini dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk menentukan pilihan produk dan jasa yang sesuai dengan

kebutuhannya. Konsumen tidak boleh mendapatkan tekanan atau paksaan dari pihak luar sehingga ia menjadi tidak bebas lagi menentukan pilihan. Dengan berdasarkan penggunaan hak pilih ini, maka konsumen berhak memutuskan apakah ia akan membeli atau tidak terhadap suatu produk dan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha serta berhak pula memilih jenisnya baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Dalam hak ini, dapat diungkapkan bahwa konsumen tercederai haknya. Konsumen tidak dapat memilih menggunakan jasa ketenagalistrikan karena PLN adalah pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia berwenang mengurus segala hal yang berhubungan dengan ketenagalistrikan. Segala sesuatunya dikelola oleh PLN sebagai Badan Usaha Milik Negara

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

Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya oleh para pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak konsumen untuk didengar ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal berkaitan dengan produk dan jasa yang ditawarkan jika para pelaku usaha tidak cukup memuaskan dan kurang memadai dalam memberikan informasi, ataukah berupa pengaduan atas kerugian yang telah dialami akibat penggunaan atau pemakaian suatu produk dan jasa tertentu. Hak ini dapat disampaikan kepada pihak pelaku usaha baik secara lisan maupun tertulis.

Dalam pasal 29 ayat (1) Undang Undang No. 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, disebutkan bahwa konsumen berhak untuk :

- a. Mendapat pelayanan yang baik

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

Setiap konsumen memang memiliki hak untuk mendapatkan ketenagalistrikan secara berkesinambungan dengan keandalan yang baik. Hal tersebut tercantum jelas dalam pasal 3 ayat (1) Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 03 P/451/M.PE 1991 tanggal 26 april 1991. Menjadi kewajiban bagi PT. PLN (Persero) selaku pemegang kuasa ketenagalistrikan untuk memberi pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Akan tetapi terdapat pengecualian, yaitu dalam keadaan darurat *force majeure* sewaktu PT. PLN (Persero) harus melakukan penghentian sementara, maka hak konsumen untuk mendapatkan tenaga listrik terus menerus sesuai dengan standar, dapat untuk tidak dipenuhi. Dan atas penghentian atau pemadam sementara ini, konsumen atau masyarakat tidak memiliki hak untuk menuntut ganti rugi. Tapi, hal ini tidak berarti PLN bisa sesuka hati. Sebab menurut pasal 3 ayat (2) Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 03 P/451/M.PE 1991, penghentian sementara itu hanya bisa dilakukan oleh PT. PLN (Persero) apabila dipenuhi salah satu atau lebih hal-hal sebagai berikut :

- a. Diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan pemeliharaan, perbaikan gangguan, perluasan atau rehabilitasi instalasi PT. PLN (Persero) yang berkaitan dengan instalasi pelanggan
- b. Terjadi sesuatu hal pada instalasi yang membahayakan kelangsungan penyaluran tenaga listrik, dan atau keselamatan umum serta keamanan jiwa manusia

- c. Dianggap membahayakan keselamatan umum serta keamanan daerah dan Negara
- d. Atas perintah instansi yang berwajib atau pengadilan
- e. Apabila terdapat perubahan standar dalam bidang ketenagalistrikan.

Selain mendapatkan pelayanan yang baik serta memperoleh tenaga listrik secara berkesinambungan dengan mutu dan keandalan yang baik seperti disebut diatas, masih ada hak lain yang dimiliki konsumen. Hak tersebut adalah hak untuk mendapatkan pelayanan perbaikan terhadap gangguan penyediaan tenaga listrik atau penyimpangan atas tenaga listrik yang disalurkan.

Ada hak pasti juga ada kewajiban. Kewajiban utama konsumen adalah membayar tagihan listrik tepat waktu setiap bulannya, jika sampai hal tersebut diabaikan oleh konsumen maka PT. PLN (Persero) Banyuwangi akan memutuskan aliran listrik konsumen yang bersangkutan.

Kewajiban lain konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul sebagai akibat pemanfaatan tenaga listrik.
- b. Menjaga dan dan memelihara keamanan instansi konsumen. Memenuhi kewajiban ini adalah berarti mencegah timbulnya berbagai kemungkinan negatif yang akan merugikan seperti kebakaran atau matinya seorang karena sengatan listrik.
- c. Menggunakan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya. Sambungan listrik yang terdaftar untuk panti asuhan misalnya jangan gunakan untuk panti pijat. Karena yang satu tergolong tarif untuk keperluan badan sosial, sedangkan yang stau tergolong tarif untuk keperluan usaha/bisnis.
- d. Menjaga Alat Pembatas dan Pengukur (APP) yang dipergunakan. Alat pembatas adalah milik PLN untuk mengukur daya atau tenaga listrik dan energi yang dipakai oleh konsumen. Alat inilah yang akan diperiksa oleh petugas PLN misalnya dalam perhitungan rekening listrik.

- e. Memberikan izin kepada petugas PLN untuk memasuki bangunan konsumen untuk melaksanakan pemeriksaan, pemeliharaan serta pengoperasian asset PT.PLN (Persero)

Konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Sebaiknya PT. PLN (Persero) juga memiliki hal yang sama. Hal – hal yang menjadi hak konsumen listrik menjadi kewajiban PLN sebagai pelaku usaha. Konsumen dan pelaku usaha dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku apabila tidak menjalankan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Untuk itu perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai upaya mencegah munculnya akibat – akibat yang merugikan konsumen secara langsung. Karena tidaklah mungkin setiap konsumen menaptkan energi listrik secara terus menerus dan mendapatkan informasi yang sama tentang waktu penyampaina atau bentuk informasi yang diperoleh.

PLN Banyuwangi disatu sisi merasa sudah melaksanakan bentuk – bentuk perlindungan hak - hak konsumen yang salah satunya sudah mencukupi kebutuhan listrik konsumen, misal ada pemadaman PLN mengumumkan lewat media masa jika akan diadakannya pemadaman listrik, akan tetapi di sisi lain seharusnya konsumen berhak mendapatkan listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik secara menyeluruh. Untuk itu tindakan yang dilakukan PLN dalam memadamkan listrik dinilai konsumen merupakan kewenangan sebagai pelaku usaha. Konsumen menginginkan jika ada pemadaman listrik yang berlangsung lama, PLN juga menyediakan fasilitas – fasilitas yang bisa dimanfaatkan saat ada pemadaman listrik, sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang dikerjakan konsumen.

Terkait dengan pemadaman listrik yang terjadi di wilayah PT. PLN (Persero) Banyuwangi, PLN sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melindungi kepentingan konsumen dengan memadamkan listrik tanpa mengganggu produktivitas konsumen dan kinerja konsumen tetapi tetap dapat melaksanakan tugas – tugas PLN dengan seefektif mungkin. PLN melaksanakan pemadaman listrik dengan tetap memperhatikan jadwal dari mayoritas konsumen daerah tersebut jika pemadaman tersebut disebabkan oleh pemeliharaan atau perbaikan. Dalam setiap pemadaman entah yang disebabkan karena pemeliharaan dan gangguan alam, PLN Banyuwangi berusaha semaksimal mungkin agar pemadaman tidak berlangsung lama. Seperti apa yang telah dipaparkan oleh Pak Yudi selaku Manager PLN Banyuwangi “PLN Banyuwangi ketika melakukan pemadaman yang disebabkan oleh pemeliharaan, PLN meminimalisir sampai setiap minggu konsumen merasakan padam, artinya PLN disini berusaha agar konsumen tidak merasakan padam untuk setiap harinya. Biasanya dilakukan pada siang hari, kalau malam hari hampir 90% jarang, terkecuali pemadaman yang disebabkan gangguan, karena pemadaman yang disebabkan oleh gangguan adalah pemadaman yang tidak terencana dari sebelumnya”.

Memang tidak dapat dipungkiri ketika ada kendala yang tidak diinginkan ada beberapa penyebab yang menjadi kurang terlindunginya konsumen PLN Banyuwangi, adapun penyebab kurang terlindunginya konsumen PLN Banyuwangi adalah sebagai berikut :

- 1 Dalam hal masalah pemadaman listrik ada beberapa penyebab yang menyebabkan PLN Banyuwangi melakukan pemadaman listrik, dikarenakan

ada dua jenis yaitu gangguan dan pemeliharaan. Gangguan itu ada dari penyebab eksternal maupun internal. Eksternal itu bisa disebabkan oleh pohon, layang-layang ataupun peralatan-peralatan yang ada diluar yang mengganggu jaringan PLN. Yang kedua terkait dengan pemeliharaan, perbaikan atau penggantian kontruksi atau material-material yang sudah rusak, penggantian tiang-tiang yang sudah rapuh, penggantian pin isolator, perbaikan konduktor lepas dari pin isolator, pengamanan GW lepas atau putus. Dalam pemeliharaan ini ada Team DKB, team tersebut tersebut bekerja tanpa padam, tapi ada juga kondisi yang tetap kita kerjakan dalam kondisi padam yaitu untuk *safety porsenil*. Adapun antisipasi dan langkahnya kalau untuk pemeliharaan kita pasti mengumumkan media masa, jawa pos radar Banyuwangi, radio, surat-surat kelurahan kecamatan.

Namun hal tersebut bukan menjadi halangan untuk memberikan jasa penerangan yang nyaman bagi konsumen PLN Banyuwangi, seharusnya pihak PT. PLN (Persero) Banyuwangi dalam menyelenggarakan jasanya atau memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha lebih berusah semaksimal mungkin supaya pemadaman listrik lebih minim,

2. Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai hak – hak konsumen.

Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai hak – haknya inilah yang menyebabkan konsumen kurang terlindungi. Selain itu juga dalam SPJBTL tertera keterangan dimana konsumen memperoleh energi listrik secara terus menerus.

Konsumen yang secara merata tidak mengerti tentang haknya sebagai konsumen tersebut perlu dilindungi, dan khususnya menjadi tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan. Tipe konsumen seperti ini, akan lebih menerima hal – hal yang terjadi kepada mereka. Mereka akan akan dengan pasrah atau diam saja ketika terjadi pemadaman listrik apapun penyebabnya. Hal tersebut karena mereka tidak mengetahui alur informasi dan keluhan jika mereka dirugikan. Negara harus memberikan perlindungan dengan cara mengusahakan terpenuhinya energi listrik dan penginformasian yang jelas. PLN sebagai Badan Usaha Milik Negara dan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan hendaknya meningkatkan kecepatan pelaksanaan perbaikan pada saat terjadi pemadaman, memberikan fasilitas yang bisa dimanfaatkan jika ada pemadaman yang berlangsung lama, penginformasian yang jelas terhadap pekerjaan – pekerjaan yang dilakukan PLN termasuk perencanaan pemadaman.

2. Perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi dalam kasus pemadaman listrik tinjauan Masalah

Maslahah merupakan perbuatan yang bermanfaat untuk menghilangkan perbuatan yang tidak bermanfaat yang telah diperintahkan oleh Allah kepada hamba-Nya tentang pemeliharaan agamanya, jiwanya, akal nya, keturunannya dan harta bendanya. Dalam tinjauan masalah terhadap perlindungan konsumen dalam kasus pemadaman listrik ini merupakan suatu hal yang dinilai penting dalam kehidupan sehari – hari.

Dalam peristiwa ini PLN Banyuwangi memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen yang akan memakai jasa PLN Banyuwangi mulai dari

kenyamanan, keselamatan maupun dengan memberikan tenaga listrik kepada konsumen PLN Banyuwangi. Dalam keterkaitannya dengan rumusan masalah diatas, maka peranan *masalah* itu sendiri sangat penting, karena dalam pengaplikasiannya memenuhi hak konsumen dan menjalankan kewajiban sebagai pelaku usaha sesuai dengan tujuan dari syariah seperti menjaga harta. Kebutuhan konsumen terhadap aliran listrik merupakan kebutuhan penting namun bukan kebutuhan yang harus terpenuhi jika sampai mengganggu kelangsungan dalam kehidupan.

Dalam kajian ini, sesuai dengan kajian *masalah* yaitu memelihara harta sesuai dengan kebutuhan – kebutuhan manusia, sebagaimana yang tercantum dalam Al-qur'an Surat An-Nisa' Ayat 29 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ
 “ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu”(Qs: An-Nisa' (4): 29)

Dengan demikian Allah menurunkan ayat ini untuk memperingatkan setiap manusia untuk tidak berlaku dholim dan tidak mengambil harta orang lain dengan cara bathil yang tidak sesuai dengan syari'at islam sehingga akan merugikan orang lain.

Dari segi kekuatannya sebagai hujah dalam menetapkan hukum, *masalah* ada tiga macam, yaitu :*masalah dharuriyah, masalah hajiyah, dan masalah tahsiniyah*

d) *Maslahah Dharuriyah* (المصلحة الضرورية) adalah kemaslahatan yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh kehidupan manusia; artinya kehidupan manusia tidak mempunyai arti apa-apa bila satu saja prinsip yang lama itu tidak ada. Segala usaha yang secara langsung menjamin atau menuju pada keberadaan lima prinsip tersebut adalah baik atau *maslahah* dalam tingkat *dharuri*. Karena itu Allah memerintahkan manusia melakukan usaha bagi pemenuhan kebutuhan pokok tersebut. Segala usaha atau tindakan yang secara langsung menuju pada atau menyebabkan lenyap atau rusaknya alar satu diantara lima pokok tersebut adalah buruk, karena itu Allah melarangnya. Meninggakan dan menjauhi larangan Allah tersebut adalah baik atau *maslahah* dalam tingkat *dharuri*. Dalam hal ini Allah melarang murtad untuk memelihara agama, melarang membunuh untuk memelihara jiwa, melarang minum minuman keras untuk memelihara akal, melarang berzina untuk memelihara keturunan dan melarang mencuri untuk memelihara harta.

e) *Maslahah hajiyyah* (المصلحة الحاجية) adalah kemaslahatan yang tingkat kebutuhan hidup manusia kepadanya tidak berada pada tingkat *dharuri*. Bentuk kemaslahatannya tidak secara langsung bagi pemenuhan kebutuhan pokok yang lima (*dharuri*), tetapi secara tidak langsung menuju ke arah sana seperti dalam hal yang memberi kemudahan bagi pemenuhan kebutuhan hidup manusia. *Maslahah hajiyyah* juga tidak terpenuhi dalam kehidupan manusia, tidak sampai secara langsung menyebabkan rusaknya lima unsure pokok tersebut, tetapi secara tidak langsung memang bias mengakibatkan kerusakan. Contoh *maslahah hajiyyah* adalah menuntut ilmu agama untuk tegaknya agama, makan

untuk kelangsungan hidup, mengasah otak untuk sempurnanya akal, melakukan jual beli untuk mendapatkan harta. Semua itu merupakan perbuatan baik atau *masalahah* dalam tingkat *haji*. Sebaliknya ada perbuatan yang secara tidak langsung akan berdampak pada pengurangan atau peusakan lima kebutuhan pokok, seperti menghina agama berdampak pada memelihara agama, mogok makan pada memelihara jiwa, minum dan makan yang merangsang pada memelihara akal, melihat aurat dalam pada memelihara keturunan dan menipu akan berdampak pada memelihara harta. Semuanya adalah perbuatan buruk yang dilarang. Menjauhi larangan tersebut adalah baik atau *masalahah* dalam tingkat *haji*.

f) *Maslahah tahsiniyah* (المصلحة التحسنية) adalah *masalahah* yang kebutuhan hidup manusia kepadanya tidak sampai tingkat *dharuri* juga tidak sampai tingkat *haji*, namun kebutuhan tersebut perlu dipenuhi dalam rangka memberi kesempurnaan dan keindahan bagi manusia. *Maslahah* dalam bentuk *tahsini* tersebut, juga kaitan dengan lima kebutuhan pokok manusia.

Jika dilihat dari ketiga macam *masalahah* diatas pemadaman listrik yang dilakukan PLN Banyuwangi terhadap konsumennya merupakan *masalahah* tingkat *Maslahah Dharuriyah* yaitu kemaslahatan yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh kehidupan manusia. Energi listrik merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat yang merupakan konsumen PLN Banyuwangi. Apa lagi konsumen yang sumber pendapatannya sangat bergantung pada listrik. Artinya jika hak konsumen dalam mendapatkan aliran listrik secara terus menerus tidak terpenuhi maka kebutuhan atau kemaslahatan tersebut tercederai, karena untuk

menuju kemaslahatan tidak boleh terganggu pada keberadaan lima prinsip tersebut yaitu prinsip memelihara harta. Jika ada pemadaman listrik maka konsumen yang profesinya mengandalkan listrik mereka tidak dapat bekerja sehingga mereka tidak dapat memenuhi kebutuhan sehari – hari dalam memperoleh pendapatannya. Maka dari itu pemadaman listrik yang dilakukan PLN Banyuwangi terhadap konsumennya akan merusak tatanan yang mengancam eksistensi harta.

Dalam memberikan perlindungan kepada konsumen salah satunya adalah dengan menepati janji atau memenuhi apa yang menjadi hak dan kewajiban pelaku usaha kepada konsumen PLN Banyuwangi, sebagaimana firman Allah SWT :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

“Hai orang – orang yang beriman, penuhilah akad – akad itu”

Dalam ayat ini sudah jelas bahwasanya kita diperintahkan untuk menunaikan atau menepati akad. Akad yang dimaksud dalam hal ini yaitu perjanjian yang dibuat oleh konsumen dan pihak PLN Banyuwangi yang mencantumkan hak dan kewajiban didalamnya. Hal tersebut serupa dengan apa yang dilakukan oleh PT. PLN Banyuwangi dengan konsumen PLN Banyuwangi karena sebelum melakukan transaksi jual beli tenaga listrik kedua belah pihak melakukan perjanjian dimana pelaku usaha memberitahu SPJBTL (surat perjanjian jual beli tenaga listrik) kepada konsumen, kemudian konsumen menyetujui dengan menandatangani SPJBTL tersebut. Dalam sighat akad sendiri,

akad tidak harus diucapkan secara tulisan melainkan juga secara lisan maupun perbuatan bisa dianggap sebagai cara melakukan sighthat akad.

Dengan adanya perjanjian transaksi ini mendatangkan hak dan kewajiban antara kadua belah pihak sehingga menimbulkan keharusan untuk saling menunaikan hak dan kewajibannya masing – masing tanpa menimbulkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak dari konsumen dan pelaku usaha.

Apa yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Banyuwangi dan konsumen PLN Banyuwangi ini bisa dikatakan akad atau perjanjian seara tulisan meskipun bentuknya menggunakan secara lisan karena terdapat SPJBTL yang mengikat perjanjian antara pihak PT. PLN Banyuwangi dengan konsumen PLN Banyuwangi. Dengan adanya bukti transaksi ini bisa dijadikan sebagai alat untuk memberikan perlindungan bagi konsumen PLN Banyuwangi. Karena ketika dikemudian hari terdapat hal – hal yang tidak diinginkan maka SPJBTL menjadi sarana untuk mengajukan ganti rugi atau untuk mendapatkan pelayanan khusus dari PLN Banyuwangi.

Jika ditinjau dari maksud usaha mencari dan menetapkan hukum, *masalah* itu disebut juga dengan *munasib* itu dari segi pembuat hukum (*syari'*) memperhatikannya atau tidak, *masalah* terbagi kepada tiga macam, yaitu:

- a. *Maslahah al-mu'tabaroh* (المصلحة المعتبرة) yaitu *masalah* yang diperhitungkan oleh *syari'*. Maksudnya, ada petunjuk dari *syari'*, baik langsung maupun tidak langsung, yang memberikan penunjuk pada adanya *masalah* yang menjadi alasan dalam menetapkan hukum. Dari langsung tidak langsungnya petunjuk (dalil) terhadap *masalah* tersebut,

- b. *Maslahah al-Mulghah* (المصلحة الملقاة) atau *maslahah* yang ditolak, yaitu *maslahah* yang dianggap oleh akal, tetapi tidak diperhatikan oleh syara' dan ada petunjuk syara' yang menolaknya. Hal ini berarti akal menganggapnya baik dan telah sejalan dengan tujuan syara', namun ternyata syara' menetapkan hukum yang berbeda dengan apa yang dituntut oleh *maslahah* itu
- c. *Maslahah al-Mursalah* (المصلحة المرسلّة) atau yang biasa disebut *istishlah* (الاستصلاح) yaitu apa yang dipandang baik oleh akal, sejalan dengan tujuan syara' dalam menetapkan hukum, namun ada petunjuk syara' yang memperhitungkannya dan tidak ada pula petunjuk syara' yang menolaknya.

Berdasarkan *maslahah* dalam segi pembuatan hukum (*syari'*) pemadaman listrik yang dilakukan PLN Banyuwangi merupakan *maslahah mursalah* yaitu apa yang dipandang baik oleh akal, sejalan dengan tujuan syara' dalam menetapkan hukum. Dalam melakukan pemadaman listrik PT. PLN (Persero) Banyuwangi telah mempertimbangkan beberapa syarat jika pemadaman tersebut karena perbaikan atau pemeliharaan jaringan. Karena pemadaman dengan perbaikan atau pemeliharaan jaringan tersebut tujuannya adalah untuk memelihara alat – alat yang sudah rusak, meremajakan alat – alat jaringan listrik agar di kemudian hari nanti tidak terjadi masalah – masalah yang ditimbulkan karena kerusakan peralatan dari PLN. Pemadaman listrik yang dilakukan PLN Banyuwangi juga hanya bersifat sementara dalam satu daerah yang disebabkan karena perbaikan, sebab PLN Banyuwangi sudah memikirkan resiko – resiko sebelumnya. Lebih memilih memadamkan di satu daerah saja karena perbaikan daripada kedepannya padam di semua daerah karena kerusakan alat jaringan listrik (dampak dari sebelumnya

tidak memadamkan untuk perbaikan) Karena itu lebih besar resikonya, lebih banyak konsumen yang terenggut haknya.

Demi terciptanya transaksi yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak maka diperlukan kepastian hukum didalamnya dan dengan adanya kepastian hukum ini akan mengandung sebuah maslahat dan bukanlah justru kebalikannya yaitu kemudharatan. Karena dengan adanya kemaslahatan, hal ini berarti telah sesuai dengan konsep *maslahah mursalah*. Di dalam *maslahah* sendiri terdapat syarat – syarat yang harus dipenuhi agar bisa dikatakan ataupun dijadikan maslahat. Adapun syarat – syarat tersebut yaitu:

- a. Sesuatu yang dianggap *maslahat* itu haruslah berupa maslahat hakiki yaitu yang benar – benar akan mendatangkan kemanfaatan atau menolak kemudharatan, bukan berupa dugaan belaka dengan hanya mempertimbangkan adanya kemanfaatan tanpa melihat kepada akibat negatif yang ditimbulkannya. Berdasarkan persyaratan yang pertama ini maka hal tersebut telah sesuai karena maksud adanya pemadaman listrik yang dilakukan oleh pihak PT. PLN (Persero) Banyuwangi kepada konsumen memiliki tujuan untuk mendatangkan manfaat kepada konsumen PLN Banyuwangi, karena jika pemadaman listrik dilakukan dengan alasan karena perbaikan ataupun pemeliharaan jaringan maka pemadaman listrik yang berjarak beberapa jam tersebut bertujuan untuk menjaga atau meremajakan alat – alat PLN Banyuwangi agar tetap stabil sehingga konsumen PLN Banyuwangi merasakan atau menikmati aliran listrik dalam jangka panjang kedepannya dan supaya tidak terjadi kerusakan yang mengakibatkan pemadaman berjangka lama.

b. Sesuatu yang dianggap *maslahat* itu hendaklah berupa kepentingan umum, bukan kepentingan pribadi yaitu ketentuan yang bila dilaksanakan akan mendatangkan kebaikan bagi kebanyakan umat manusia pada umumnya. Bukan hanya mendatangkan kebaikan bagi orang tertentu. Jika demikian, maka tidak dapat ditetapkan suatu hukum, karena ini akan merealisasikan kebaikan secara khusus.

Berdasarkan persyaratan yang kedua ini, maka hal tersebut telah sesuai karena PT PLN Banyuwangi melakukan pemadaman listrik merupakan kepentingan umum, bukan kepentingan pribadi. PLN Banyuwangi melakukan pemadaman listrik jika sudah memenuhi syarat – syarat pemadaman untuk kepentingan pribadi melainkan untuk kepentingan umum, misalnya PLN melakukan pemadaman di kota A karena perbaikan, jadi pemadaman segera dilakukan agar kota – kota lain tidak terkena imbasnya. pemadaman tersebut diusahakan hanya beberapa jam saja, supaya konsumen bisa segera menikmati aliran listrik kembali dan pemadaman tersebut dilakukan di pagi sampai sore hari karena PLN Banyuwangi berusaha supaya konsumen PLN Banyuwangi merasakan pemadaman listrik di malam hari hingga 90%

c. Sesuatu yang dianggap *maslahah* itu tidak bertentangan dengan ketentuan yang ada ketegasan dalam al-Qur'an atau sunnah Rasulullah atau bertentangan dengan ijma. Dengan kata lain, kemaslahatan tersebut sejalan dengan kemaslahatan yang telah ditetapkan syara'.

Dengan dipenuhinya hak para konsumen PLN Banyuwangi yaitu pemadaman listrik dilakukan sesuai jadwal, dilakukan seminimal mungkin dalam

pengerjaanya sehingga pemadaman tidak terlalu lama dan konsumen mendapatkan haknya kembali untuk bisa menikmati aliran listriknya lagi sehingga yang profesinya menggantungkan pada listrik bisa melakukan pekerjaan dan bisa menambah pemasukannya lagi. Hal ini sejalan dengan *masalahah mursalah*, karena didalamnya tidak ada pertentangan *masalahah mursalah* yang diantaranya yaitu melindungi agama, melindungi jiwa, melindungi akal, melindungi nasab dan melindungi harta. Dengan dipenuhinya hak para konsumen ini akan membawa manfaat bagi mereka, dengan adanya manfaat dapat mnciptakan sebuah kesejahteraan bagi para konsumen PLN Banyuwangi. Selain itu juga menunjukkan bahwasanya dengan terpenuhinya hak para konsumen PLN Banyuwangi memiliki arti bahwa konsumen PLN Banyuwangi telah terlindungi haknya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Adapun perlindungan yang diberikan oleh pihak PT. PLN Banyuwangi kepada konsumennya, yaitu apabila pemadaman listrik yang disebabkan karena pemeliharaan maka perlindungan yang diberikan adalah (1) mengumumkan kepada media masa agar konsumen mengetahui jikalau akan diadakannya pemadamanm listrik, (2) PLN memperhatikan jadwal pemadaman dilihat dari mayoritas masyarakat yang tinggal di suatu daerah tersebut, (3) PLN berusaha meminimalisir pemadaman listrik sehingga konsumen merasakan padam hanya

seminggu sekali dan pemadamn tersebut dilakukan dipagi hari agar dimalam hari konsumen tidak mengalami kesusahan. Dan perlindungan konsumen yang diberikan PT. PLN Banyuwangi akibat pemadaman yang disebabkan oleh gangguan yaitu (1) meningkatkan kecepatan pelaksanaan perbaikan pada saat terjadi pemadaman, memberikan fasilitas yang bisa dimanfaatkan jika ada pemadaman yang berlangsung lama, (2) PLN Banyuwangi memberikan pelayanan gratis apabila konsumennya ada yang mengalami keluhan dalam masalah yang bersangkutan dengan kelistrikan. Sebagaian besar daerah dibawah lingkup PT. PLN (Persero) Banyuwangi tidak mengerti tentang haknya sebagai konsumen tersebut perlu dilindungi, dan khususnya menjadi tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan.

2. Dengan dipenuhinya hak para konsumen PLN Banyuwangi yaitu pemadaman listrik dilakukan sesuai jadwal, dilakukan seminimal mungkin dalam pengerjaanya sehingga pemadaman tidak terlalu lama dan konsumen mendapatkan haknya kembali untuk bisa menikmati aliran listriknya lagi sehingga yang profesinya menggantungkan pada listrik bisa melakukan pekerjaan dan bisa menambah pemasukannya lagi. Hal ini sejalan dengan *masalah mursalah*, karena didalamnya tidak ada pertentangan *masalah mursalah* yang diantaranya yaitu melindungi agama, melindungi jiwa, melindungi akal, melindungi nasab dan melindungi harta. Dengan dipenuhinya hak para konsumen ini akan membawa manfaat bagi mereka, dengan adanya manfaat dapat mnciptakan sebuah kesejahteraan bagi para konsumen PLN Banyuwangi. Selain itu juga menunjukkan bahwasanya dengan terpenuhinya

hak para konsumen PLN Banyuwangi memiliki arti bahwa konsumen PLN Banyuwangi telah terlindungi haknya.

B. Saran

Adapun saran – saran dari penulis terkait dengan uraian diatas adalah :

1. Bagi konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi

Sebagai konsumen ketenagalistrikan, konsumen harus mengetahui dan memahami apa saja yang menjadi hak dan kewajiban konsumen. Dan konsumen harus berani menunjukkan sikap kritis dalam memperjuangkan haknya.

2. Bagi PT. PLN (Persero) Banyuwangi

a) Perlu adanya usaha meningkatkan kecepatan pelaksanaan perbaikan pada saat terjadi pemadaman listrik serta adanya pemberian informasi kepada konsumen atas kejadian pemadaman listrik dan PT. PLN (Persero) Banyuwangi selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan harus terbuka terhadap masukan, kritikan dan pengaduan khususnya dari konsumen.

b) Adanya sosialisasi kepada masyarakat sebagai konsumen dari pihak PLN Banyuwangi terkait hak dan kewajiban konsumen listrik.

DAFTAR PUSTAKA

Al – Qur'an :

Departemen Agama RI. *al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta : Lajnah Pantashih Mushaf al-Qur'an, 1990.

Peraturan Perundang – undangan :

Undang – undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

Buku :

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 1998

Ashshofa, Burhan. *Metode Penelian Hukum*, Cet. VI. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Asy-Syatibi.*al-Muwafaqat fi Ushul al-Syari'ah Jilid 1*. Kairo: Musthafa Muhammad,t.th

Danim, Sudarwan . *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2002

Effendi, Satria dkk.*Ushul Fiqih*. Jakarta : Prenadamedia Group. 2005

Fakultas Syariah UIN Malang, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Malang: Fakultas Syariah, 2012.

Faja ND, Mukti, Yulianto Achmad.*Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. 2013

Halim Barkatullah, Abdul . *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*,.Bandung, Nusa Media. 2008

Hanitijo Soemitro, Ronny.*Metode Penelitian Hukum dan Jurumetri*. Jakarta: Ghali Indonesia, 1998.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, perencanaan, Implementasi dan Pengadilan*. Jakarta : Salemba Empat 2002.

Moleong, Lexi J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya 2002

- Mulya Lubis, Todong. *Hukum dan Ekonomi*. Bandung : Sinar Harapan, 1992
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor : Graha Indonesia. 2005
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. II. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. 2004
- Setiadi, J, Nugroho .*Perilaku Konsumen*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bhakti. 2006.
- Syafi'i, Rahmad. *Ilmu Ushul Fiqh*. Bandung : Pustaka Setia, 2007
- Syarifuddin, Amir .*Ushul Fiqh*. Jakarta : Zikrul Media Intelektual, 2004.
- S Burhanuddin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN Maliki Press. 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran edisi pertama*, (Andi Ofset : Yogyakarta, 2007.
- Tri Siwi Kristiyanti, Celina. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta :Sinar Grafika, 2009.
- T. Wulandari, Bernadetta. *Tinjauan Atas Peaksanaan Penertiban Pemaiaan Listrik (P2TL) Analisa Hukum Perlindungan Konsumen*. artikel pada jurnal hukum Gloria Juris vol 8 no.2 Mei 2008
- Wahab Khilaf, Abdul .*Ilmu Ushul Fiqh*, Terj. Noer Iskandar al-Barsany dan Moh.Tolehah Monsoer. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1996.

Skripsi :

- Bayu Wisnu Kencana, Krisna. *Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Adanya Pemadama Listrik secara Sepihak Di Kabupaten Cilacap Menurut Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2015.
- Rahman, Taufik .*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen (Dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Pra Bayar Meurut Undang – Undang 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam*. Banjarmasin : IAIN Antasari Banjarmasin, 2015

Setiawan, Deby. *Analisis Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam*. Semarang : Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2013.

Website :

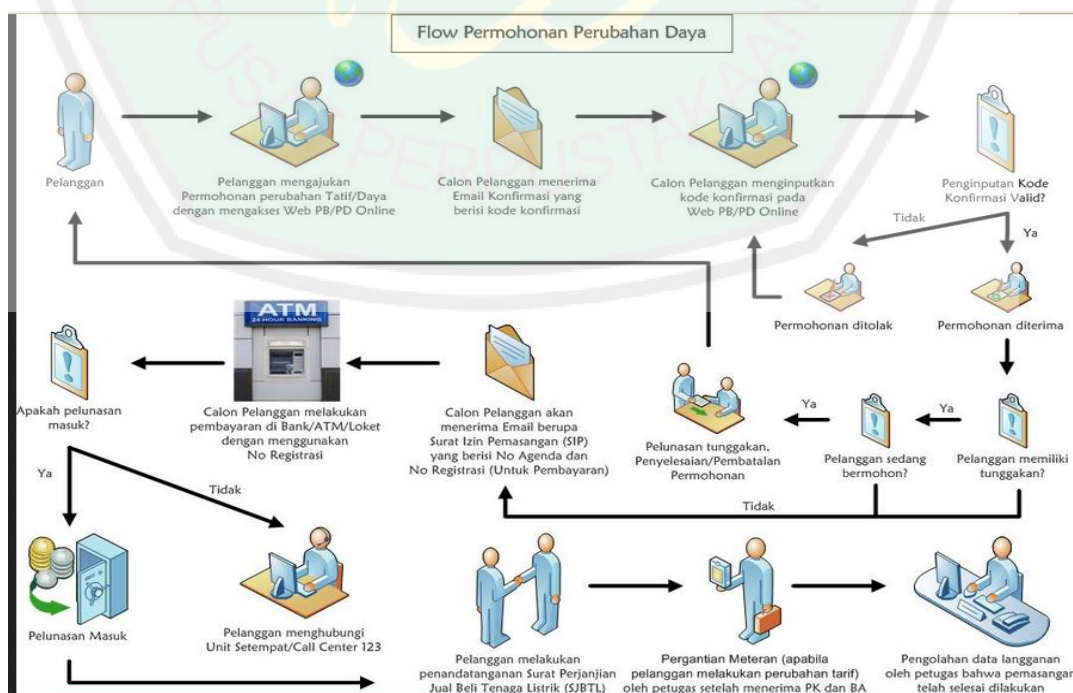
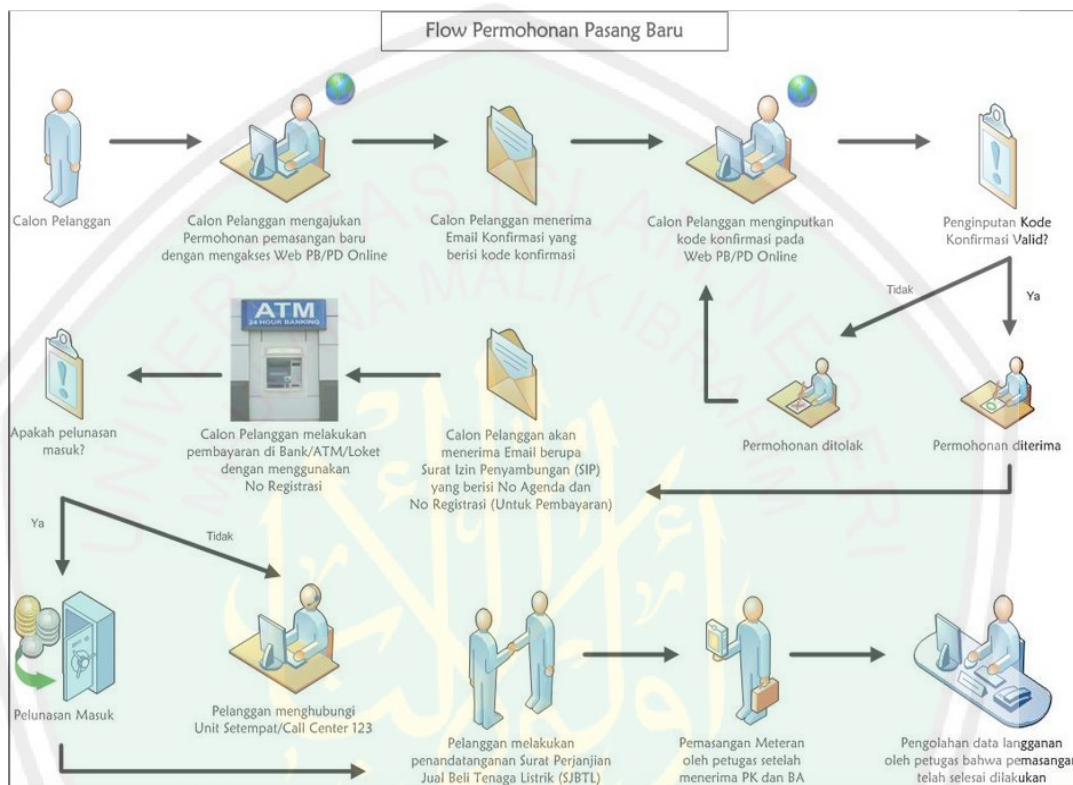
<http://www.pln.co.id/?p=6498>, diakses tanggal 24 desember 2016 pukul 22.30 WIB

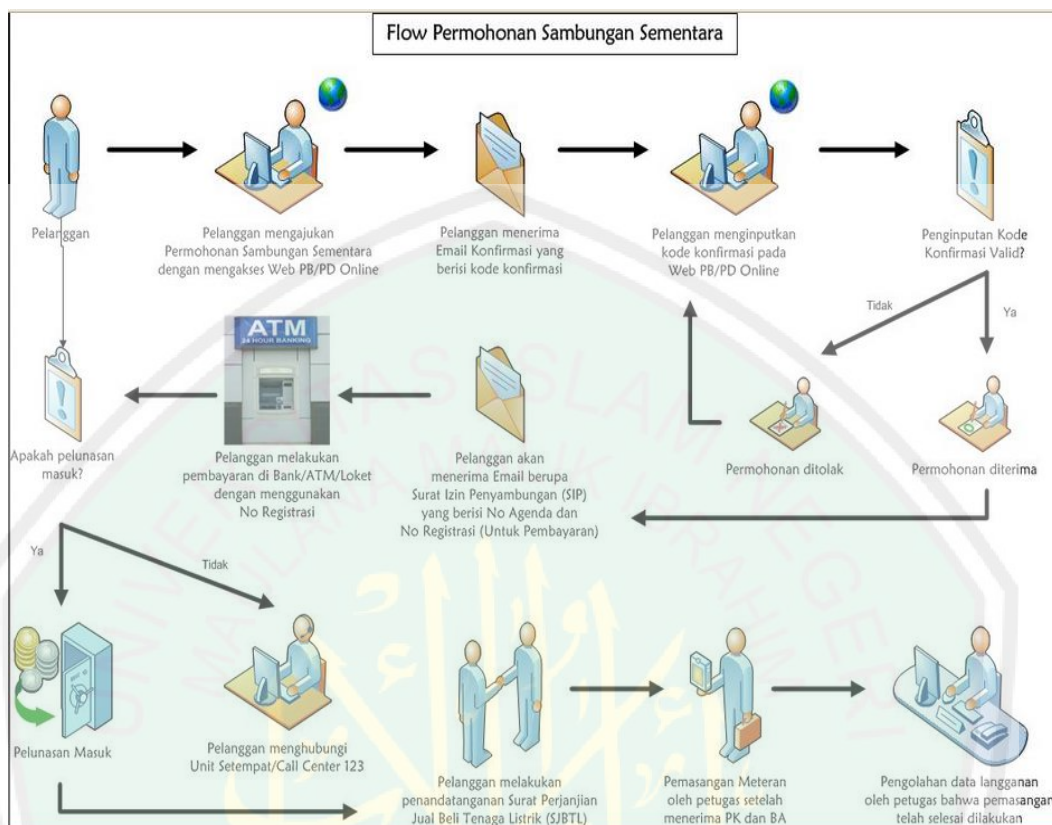
<http://www.vnewsmedia.com/pemadaman-bergilir-modus-bisnis-pln/> , diakses tanggal 09 januari 2017 pukul 13.30 WIB



LAMPIRAN – LAMPIRAN

Alur Proses Pelayanan PLN Banyuwangi





Daftar Pemadaman Listrik di PT. PLN (Persero) Banyuwangi pada bulan Januari – Mei 2017

No	Bulan	Jumlah Pemadaman Listrik	Sebab
1	Januari	20	Pendirian tibet sisipan, uprating SUTM, PFK geser tiang dan pemadaman tidak terencana.
2	Februari	23	Penggantian tiang retak, Pemasangan MCA dan pemadaman tidak berencana
3	Maret	20	PFK geser taing SUTM, jumper SUTM trafo sisipan
4	April	21	Bongkar dudukan LBS KTL, pemadaman tidak terencana
5	Mei	16	Pengamanan rabas pohon, pemasangan scada recloser dan

			pemadaman tdk terencana
	Jumlah	100	

JUMLAH TRANSAKSI PELAYANAN PELANGGAN 2017

	JAN	PEB	MAR	APR	MEI	JUN
PASANG BARU	435	408	506	395	456	305
PERUBAHAN DAYA	110	104	150	113	140	113

**JUMLAH PELANGGAN PLN RAYON KOTA BANYUWANG PER
JANUARI – JUNI 2017**

BULAN	JUMLAH
JAN	109527
PEB	109890
MAR	110360
APR	110747
MEI	111208
JUN	111541

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pihak PT. PLN (Persero) Banyuwangi

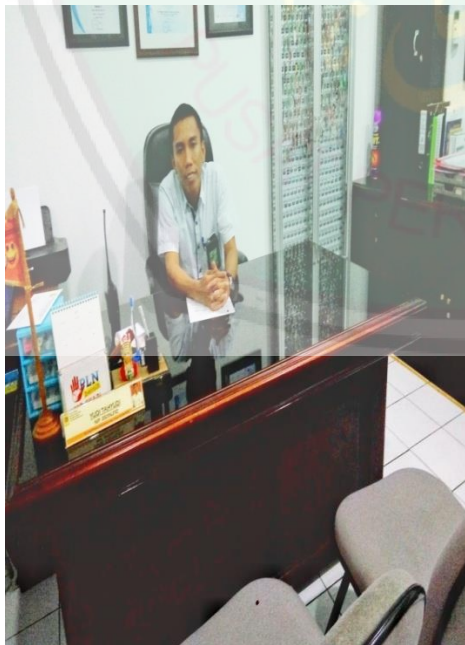
1. Mengapa PT. PLN (Persero) Banyuwangi melakukan pemadaman listrik ?
2. Pemadaman listrik dilakukan setiap waktu apa saja ?
3. Mengapa listrik dicabut atau diputus apabila konsumen belum membayar ?
4. Pernahkah PT. PLN (Persero) Banyuwangi melakukan pemadaman listrik/pemutus jaringan secara sepihak di salah satu rumah konsumen ? alasannya ?
5. Dengan adanya pemadaman listrik, apakah konsumen dikenakan biaya saat pemadaman tersebut (maksudnya konsumen membayar rekening listrik tetap) ?
6. Pernahkah pihak PT. PLN (Persero) Banyuwangi menerima keluhan dari konsumen ? apa sajakah keluhan dari konsumen ?
7. Apabila ada konsumen yang mau menuntut karena sering mati lampu di daerah tempat tinggalnya, bagaimana PLN menyikapinya? (misal)
8. Apakah PT. PLN (Persero) Banyuwangi bersedia memberi ganti rugi terhadap kerusakan barang – barang elektronik konsumen akibat pemadaman listrik ? apa saja syaratnya ?
9. Pernahkah , Sudah berapa kali PT. PLN (Persero) Banyuwangi mendapat tuntutan atau gugatan dari konsumen yang meminta kerugian ?
10. Pernahkah penyelesaian gantirugi hingga ke pengadilan ?
11. Apakah PT. PLN (Persero) Banyuwangi sudah memberikan pelayanan jasa penerang yang memuaskan kepada konsumen ?
12. Apakah PT. PLN (Persero) Banyuwangi sudah melakukan penanggapan keluhan dengan cepat dan tepat ?

B. Pihak Konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi

1. Apakah anda tau apa saja yang menjadi kewajiban dan hak konsumen listrik ?
2. Apakah tempat anda tinggal seringkali terjadi pemadaman ?
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Banyuwangi selama ini ?

4. Apabila ada pemadaman listrik yg lama, apakah barang – barang anda ada yang rusak ?
5. Apakah anda meminta ganti rugi ?
6. Sudah puaskah anda dengan pelayanan PT. PLN (Persero) Banyuwangi ?
7. Pernahkah di putus jaringan listrik ?
8. Adilkah ?
9. Apakah selama ini PT. PLN (Persero) memberikan pelayanan jasa penerangan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan
10. Apakah PT. PLN (Persero) mempunyai jaringan yang cukup luas dan terjangkau
11. apakah PT. PLN (Persero) selalu menanggapi keluhan konsumen dengan cepat dan tepat?
12. Apakah dengan adanya pemadaman listrik mempengaruhi pendapatan anda ?kira – kira sampai berapa persen ?

LAMPIRAN – LAMPIRAN
Wawancara kepada pihak PLN Banyuwangi



Wawancara kepada para konsumen PLN Banyuwangi





Contoh rabas (pemadaman tidak terencana karena gangguan alam)

