

*PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMADAMAN  
LISTRIK SEPIHAK OLEH PT.PLN MENURUT UNDANG-  
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
(Studi Kasus di Kota Semarang)*

<sup>1</sup>Sarah Ardiyati\*, <sup>2</sup>Kami Hartono, S.H.,M.H.

<sup>1,2</sup> Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung Semarang

\*Corresponding Author:  
sarahardiyati@gmail.com

**ABSTRAK**

Listrik merupakan suatu kebutuhan pokok bagi makhluk hidup khususnya untuk manusia. Keberadaan listrik mempunyai peran vital dalam keberlangsungan kehidupan manusia. Di Indonesia sendiri Perusahaan Listrik Negara (PLN) menjadi satu-satunya Badan Usaha Milik Negara yang berfungsi sebagai penyedia listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hak-hak konsumen terhadap pemadaman listrik sepihak yang dilakukan oleh PLN Kota Semarang dan kesesuaiannya dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta untuk mengetahui permasalahan dan kendala yang dialami oleh PLN Kota Semarang beserta solusinya dalam proses pemberian perlindungan konsumen di PLN Kota Semarang

Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis sosiologis dengan menggunakan data primer sebagai data utamanya. Teknik pengumpulan data primer dengan wawancara kepada pihak PT PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Semarang timur dan data sekunder dengan membaca, mengkaji, dan menganalisa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif yaitu ditafsirkan secara logis dan sistematis kemudian ditarik kesimpulan. Dari hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan perlindungan konsumen di PLN Semarang telah memenuhi standar yang ditetapkan.

Proses pelaksanaan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT.PLN terbagi menjadi 2 yaitu Pemadaman Listrik Terencana dimana Pemadaman yang diakibatkan adanya kegiatan yang telah direncanakan oleh PLN yang mengharuskan terhentinya aliran listrik PLN ke pelanggan. Ada pula Pemadaman Listrik Tidak Terencana(Gangguan) dimana pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT.PLN yang terjadi sewaktu-waktu tanpa bisa diprediksi atau terjadinya gangguan tanpa direncanakan. Wujud perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak PLN apabila terjadi pemadaman listrik sepihak adalah melalui kompensasi atau ganti rugi. Jadi apabila ada pemadaman listrik akan mendapatkan kompensasi namun bukan dalam bentuk uang namun pemotongannya melalui kWh. Untuk kendalanya sudah banyak yang ditanggulangi secara preventif. Untuk solusinya berusaha meminimalisirkan adanya

pemadaman listrik yang terencana maupun yang secara gangguan, serta memerlukan peran aktif dari masyarakat untuk melaporkan apabila adanya gangguan yang terjadi seperti adanya ledakan listrik. Dengan adanya peran aktif masyarakat akan mempercepat proses perbaikan dan pemulihan jaringan listrik.

**Kata Kunci :** *Pemadaman Listrik, Perlindungan Konsumen, PLN*

### **ABSTRACT**

*Electricity is a basic need for living things, especially for humans. The existence of electricity has a vital role in the continuity of human life. In Indonesia, the State Electricity Company (PLN) is the only State-Owned Enterprise that functions as a provider of electricity for all Indonesian people. This study aims to determine the implementation of consumer rights protection against unilateral blackouts by the Semarang City PLN and its compliance with the Consumer Protection Act and to find out the problems and obstacles experienced by the Semarang City PLN and it's a solution in the process of providing consumer protection at PLN Semarang city.*

*The research method used is a sociological juridical method using primary data as the main data. Primary data collection techniques by interviewing PT PLN's Customer Service Unit (ULP) East Semarang and secondary data by reading, study, and analyzing primary, secondary and tertiary legal materials. The analysis technique used is a qualitative, analysis which is interpreted logically and systematically and then conclusions are drawn. From the results of the research and discussion, it was concluded that the implementation of consumer protection at PLN Semarang has met the established standards.*

*The process of implementing a power outage by PT PLN is divided into 2 namely Planned Power Outages where the blackouts are due to activities planned by PLN that require the cessation of electricity to the customers. There are also Unplanned Power Outages (Interruptions) where power outages by PT.PLN occur at any time without being able to be predicted or the occurrence of unplanned interruptions. The form of consumer protection provided by the PLN in the event of a unilateral power outage is through compensation or compensation. So if there is a power outage will get compensation but not in the form of money but cuts through the kWh. For the obstacles, many have been prevented. For the solution, try to minimize planned and uninterrupted power outages, as well as require an active role from the community to report if an interruption occurs that seems like an electric explosion. With the active role of the community will accelerate the process of repairing and restoring electricity networks.*

**Keywords :** *Power Outages, Consumer Protection, PLN*

## **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. Listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting dan sebagai sumber daya ekonomis yang paling utama yang dibutuhkan dalam suatu kegiatan usaha, baik pada sektor rumah

tangga, penerangan, komunikasi, industri maupun tempat lainnya. Saat ini listrik menjadi hal penting dan keberadaannya menjadi pendukung untuk mewujudkan suatu pembangunan. Banyak aktifitas kesejahteraan mempergunakan energi listrik. Peningkatan kemakmuran masyarakat serta upaya mendorong peningkatan taraf hidup tidak terlepas dari penyediaan tenaga listrik. Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun nasional. Hal lain yang tak kalah penting sehubungan dengan fungsi listrik adalah adanya kemajuan teknologi komunikasi maupun informatika yang turut memperluas ruang gerak arus transportasi barang maupun jasa.

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

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. 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).

Dalam Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) pada pasal 1 ayat (1) menegaskan tentang kewajiban PT. PLN memenuhi pelayanan dengan memperhatikan prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diinformasikan secara luas. 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”. Kewajiban yang satu ini kadang sering dilupakan. Padahal penyampaian informasi kepada konsumen dapat berupa representasi, peringatan ataupun instruksi.

Dalam prakteknya harapan pemerintah tersebut masih jauh dari kenyataan. Seiring dengan perkembangan pembangunan ketenagalistrikan disertai dengan

munculnya beragam masalah yang melingkupi sektor ketenagalistrikan di Indonesia. Salah satunya adalah masalah pemadaman listrik yang sering terjadi. Pemadaman listrik diartikan dengan keadaan ketiadaan aliran listrik. Padamnya listrik secara otomatis mematikan berbagai aktivitas, terutama bagi masyarakat perkotaan yang mengedepankan peralatan serba elektronik dan menjadi sangat tergantung kepada listrik. Pemadaman listrik dapat diakibatkan krisis energi listrik benar-benar terjadi, banyaknya pembangkit listrik milik PT. PLN (Persero) yang tersebar di pelosok tanah air tidak mampu memasok kebutuhan konsumen yang semakin hari semakin meningkat. Jumlah daya yang disalurkan sebenarnya cenderung stabil, akan tetapi jumlah pengguna atau konsumen listrik terus meningkat di setiap harinya.

Pemadaman dapat diakibatkan oleh gangguan diluar perkiraan manusia, misalnya pohon tumbang dan menjatuhkan tiang atau kabel listrik. Pemadaman listrik juga dapat diakibatkan oleh pemeliharaan jaringan PT. PLN (Persero) terhadap trafo, kabel dan alat penunjang lainnya yang harus mendapat perawatan berkala untuk dapat tetap beroperasi sesuai keadaan normal. Peralatan yang digunakan pastinya mengalami pengurangan nilai guna dari hari ke hari, untuk sebab itulah secara berkala diperlukan pemeliharaan peralatan tersebut.

Setiap pekerjaan yang sudah direncanakan pasti telah mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan itu, begitu pula dengan perencanaan pemadaman yang dilakukan PT. PLN (Persero), maka sudah seharusnya PT. PLN (Persero) mempersiapkan segala sesuatu yang menunjang pekerjaan tersebut, termasuk hal penginformasian kepada pelanggan. Memberitahukan terlebih dahulu tentang program pemadaman kepada konsumen listrik yang tidak lain adalah masyarakat menjadi tanggung jawab PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha penyedia jasa listrik dan masyarakat sebagai konsumen harus mendapatkan haknya dengan menerima pemberitahuan sebelum diadakannya pemadaman listrik. Kurang meratanya informasi yang disampaikan PT. PLN (Persero) untuk sampai ke pelanggan, berdampak terhadap kerugian masyarakat, banyak alat elektronik yang rusak karena aliran listrik yang putus tiba-tiba. Setidaknya, apabila pemadaman listrik yang dilakukan disebabkan pemeliharaan jaringan, masyarakat akan memaklumi dan dapat bersiap-siap untuk menon-aktifkan alat elektroniknya terlebih dahulu sehingga meminimal kerusakan terhadap alat elektronik.

Kekecewaan masyarakat sebagai konsumen listrik bahwa pihak PT. PLN (Persero) dianggap melalaikan kewajibannya adalah dengan tidak didahului dengan keterangan jadwal pelaksanaan pemadaman yang jelas. Penyebaran informasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalkan dengan pengumuman di desa-desa, surat edaran atau melalui media elektronik lainnya. Pemberitahuan informasi tidak diskriminatif terhadap konsumen. Setiap konsumen berhak mendapat informasi yang sama kadarnya dengan konsumen lainnya. Termasuk penyebaran informasi pemadaman, yang seharusnya diterima konsumen dari pihak PT. PLN (Persero). Masyarakat tidak mengetahui jadwal pelaksanaan pemadaman listrik yang akan berlangsung di wilayahnya dalam bentuk apapun. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT.PLN Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus di Kota Semarang)”.

## B. Metode Penelitian

### a. Metode Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis, yaitu secara yuridis ditelaah standar operasional prosedur mengenai perencanaan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (persero), sedangkan dari sudut sosiologisnya mencari keterangan secara lisan dari pihak yang dianggap mampu memberikan keterangan secara langsung yang berhubungan dengan pelaksanaan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (persero) Kota Semarang.

### b. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian untuk mendeskripsikan atau menggambarkan peraturan-peraturan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori dan praktek pelaksanaan hukum yang menerangkan permasalahan yang diteliti.

### c. Sumber Data

#### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data atau keterangan yang diperoleh semua pihak terkait langsung dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian. Dalam hal ini sumber data primer adalah hasil wawancara dengan pihak terkait yakni PT.PLN Kota Semarang selaku sebagai penyedia listrik secara nasional dan yang dianggap bertanggungjawab dengan adanya pemadaman listrik sepihak dan masyarakat serta toko roti di daerah Semarang Timur sebagai konsumen.

#### b. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang didapatkan secara langsung berupa keterangan yang mendukung data primer. Sumber data sekunder merupakan pendapat para ahli, dokumen-dokumen, tulisan-tulisan dalam buku ilmiah yang mendukung data. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

##### 1) Bahan hukum primer

Yaitu bahan yang mengikat, terdiri dari:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*burgerlijk wetboek*)
- c) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.
- d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

##### 2) Bahan hukum sekunder

Hasil karya ilmiah dari kalangan hukum, artikel,dan internet serta bahan lain yang berkaitan dengan pokok bahasan.

##### 3) Bahan hukum tersier

Bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, terdiri dari:

- a) Kamus Hukum
- b) Kamus Besar Bahasa Indonesia

#### **d. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan bagian narasumber yang berasal dari PT. PLN Kota Semarang. Untuk memperoleh data sekunder yang dilakukan menggunakan metode pustaka (library research) yaitu penelitian dilakukan menggunakan literatur-literatur dan peraturan perundang-undangan.

#### **e. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang dipilih penyusun dalam melakukan studi kasus yaitu: Kantor PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Jalan Onta Raya No. 4, Pandean Lamper, Kecamatan Gayamsari, Kota Semarang.

#### **f. Analisis Data Penelitian**

Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif, yaitu data yang diperoleh akan digambarkan sesuai keadaan yang sebenarnya, apa yang dikatakan narasumber baik secara lisan maupun tulisan yang mencakup kasus mengenai perlindungan konsumen dalam pemadaman listrik sepihak oleh PT.PLN Kota Semarang.

### **C. HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN**

#### **A. Proses Pelaksanaan Pemadaman Listrik oleh PT.PLN Kota Semarang**

Perusahaan Listrik Negara Kota Semarang merupakan perusahaan milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat yang mengurus semua aspek kelistrikan Kota Semarang. Secara geografis wilayah Kota Semarang terletak pada posisi astronomi di antara garis  $6^{\circ}50'$  –  $7^{\circ}10'$  Lintang Selatan dan garis  $109^{\circ}35'$  –  $110^{\circ}50'$  Bujur Timur sehingga Kota Semarang berada dilokasi perbukitan dan pesisir pantai. Menurut batas wilayah administratif kota semarang terbagi atas wilayah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kendal, wilayah Timur berbatasan dengan Wilayah Kabupaten Demak, wilayah Utara berbatasan dengan Laut Jawa dan wilayah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Ungaran.

Kantor Cabang Pelayanan PT. Perusahaan Listrik Negara Kota Semarang terdiri dari APJ (Area Pelayanan dan Jaringan) dan UPJ (Unit Pelayanan Jaringan) :

##### **1. PT.PLN APJ SEMARANG**

Jl. Pemuda No.93 Semarang Telp.(024) 3547651

##### **2. PT.PLN UPJ SEMARANG TENGAH**

Jl. Pemuda No.93 Semarang Telp. (024) 3513709

**3. PT.PLN UPJ SEMARANG BARAT**

Jl. Gatot Subroto No.5-6 Semarang Telp. (024) 7605547

**4. PT.PLN UPJ SEMARANG SELATAN**

Jl. Setiabudi No.1 Semarang Telp. (024) 7472455

**5. PT.PLN UPJ SEMARANG TIMUR**

Jl. Unta Raya No.4b Semarang Telp. (024) 671227

**SEJARAH PT.PLN PERSERO KOTA SEMARANG**

**1. Profil Perusahaan**

APD Semarang didirikan sesuai Surat Keputusan General Manager PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & DI Yogyakarta Nomor 119.K/GM DJTY/2007. Bahwa untuk meningkatkan kemampuan manajemen operasi dan keandalan sistem serta perbaikan kualitas jaringan distribusi wilayah kerja PT PLN (Persero) Jateng & DIY serta berdasarkan Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 260.K/DIR/2007 tentang organisasi PT PLN (Persero) Area Pengatur Distribusi (APD) pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & DIY tanggal 2 Agustus 2007, maka dipandang perlu menetapkan Organisasi PT PLN (Persero) Area Pengatur Distribusi (APD) Semarang. PT PLN (Persero) Area Pengatur Distribusi (APD) Semarang dibentuk berdasarkan Keputusan General Manager PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & DI Yogyakarta No. 177.K/GM.DJTY/2008 tanggal 24 Juli 2008 tentang Organisasi Area Pengatur Distribusi pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & DI Yogyakarta. APD ini mulai beroperasi pada tanggal 6 Mei 2008.

**2. Kedudukan, Tugas dan Tanggung Jawab**

Kantor PT PLN (Persero) Area Pengatur Distribusi (APD) Semarang berkedudukan di Jalan Gatot Subroto No. 5 Semarang dan mempunyai wilayah kerja di seluruh wilayah kerja PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & DI Yogyakarta. APD dipimpin oleh seorang MAPD (Manajer Area Pengatur Distribusi). Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, Manajer Area Pengatur Distribusi (MAPD) dibantu oleh Asisten Manager/Tenaga Fungsional serta bertanggung jawab kepada General Manager. Manajer Area Pengatur Distribusi (MAPD) diangkat dan diberhentikan oleh General Manager PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & DI Yogyakarta.

Dari hasil wawancara bersama Manager PT. PLN ULP Semarang Timur yakni Bapak Sion Catur Sihono di dapatkan data-data yang merupakan data primer yakni:

**Proses pemadaman listrik terbagi menjadi 2 :**

**1. Pemadaman Listrik Terencana**

Adalah pemadaman yang diakibatkan adanya kegiatan yang telah direncanakan oleh PLN yang mengharuskan terhentinya aliran listrik PLN ke pelanggan, selain itu pemadaman listrik terencana berfungsi juga untuk mencegah atau sebagai sarana preventif adanya pemadaman gangguan dan juga untuk pemeliharaan jaringan. Langkah-langkah preventif yang bisa dilakukan ialah:

- a. Penggantian meterai yang sudah tua
- b. Perbaikan terhadap kerusakan yang diakibatkan oleh hewan
- c. Penambahan peralatan jaringan
- d. Pemeliharaan Preventif pembangkit, penggantian kabel konduktor (rekonduktoring) transmisi 150 KV, jaringan dan gardu yang sudah dijadwalkan sebelumnya dengan tujuan justru untuk menjaga keandalan agar tidak terjadi kerusakan yang lebih fatal.

Untuk pemadaman listrik terencana dari pihak PLN sudah melakukan upaya penyampaian kepada para pelanggan seperti:

- a. Melalui penyuratan yang diberikan kepada daerah sekitar
- b. Melalui media sosial seperti, twitter dan facebook yang dikelola oleh pihak Hubungan Masyarakat (Humas) PT.PLN

Langkah ini diambil untuk meminimalisir kesalahpahaman yang terjadi di masyarakat yang banyak berpikir bahwa pemadaman listrik semata-mata karena kelalaian dari PT.PLN.

Pemadaman listrik sendiri memang sudah direncanakan oleh PT. PLN. Ini disebabkan karena adanya penambahan peralatan jaringan, pemeliharaan pembangkit, jaringan atau gardu, peremajaan alat atau karena permintaan pelanggan (misalnya: geser tiang listrik, tambah jaringan atau pasang baru), atau dapat juga dikarenakan pemindahan atau penebangan terhadap pohon-pohon yang sekiranya mengganggu posisi kabel dan tiang listrik. Pemadaman listrik terencana dilakukan sebagai upaya dari 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 umur standar pemakaian. Pemadaman ini telah direncanakan pada hari dan waktu tertentu sehingga memungkinkan orang untuk mengantisipasi gangguan tersebut. Namun pada kenyataannya dimasyarakat masih banyak yang merasakan bahwa pemadaman ini terlalu mendadak dan dianggap sangat menghambat aktivitas yang akan dilakukan. Menurut masyarakat sekitar daerah PLN ULP Semarang Timur, pemadaman sepihak yang dilakukan PLN tidak ada pemberitahuan terlebih dahulu jadi terkesan mendadak. Namun ada juga yang diberitahukan, biasanya melalui kelurahan dengan memberikan surat edaran tentang pemadaman listrik yang akan dilakukan di daerah tersebut. Selain itu, salah satu toko roti di daerah Semarang Timur juga merasakan dampak dari pemadaman listrik sepihak. Sebagai salah satu rumah produksi tentang makanan yang membutuhkan aliran listrik untuk produksinya, jelas akan berdampak apabila aliran listriknya tiba-tiba terputus. Menurut yang disampaikan oleh pihak marketing toko roti tersebut, hal yang paling dirasakan

dengan padamnya listrik secara tiba-tiba adalah menurunnya jumlah produksi. Walaupun menggunakan genset namun daya yang dikeluarkan tidak akan sama, jadi apabila dalam waktu satu jam diibaratkan bisa menghasilkan 100 loyang roti, apabila ada pemadaman hanya mampu menghasilkan 70 loyang roti.

Sebelum pemadaman dilakukan, terdapat pemberitahuan kepada pelanggan. Pemberitahuan tersebut melalui surat yang ditujukan kepada kepala desa, pabrik-pabrik, rumah-rumah dengan tegangan diatas 5500 kwh dan juga melalui siaran radio. Prosedur perencanaan pemadaman sebagai berikut :

1. Pemohon dalam hal ini Unit Pelayanan Jaringan/ Rayon mengajukan Ijin Kerja melalui rapat koordinasi atau melalui faximile/ email (surat/ nota dinas), atau melalui telepon yang disampaikan 3 hari sebelumnya ke Asisten Manajer Distribusi melalui Supervisor Operasional Distribusi Area Pelayanan Jaringan. Pemadaman yang mengakibatkan pemadaman di dua Unit Pelayanan Jaringan/ Rayon atau lebih maka permohonan harus ditembuskan ke Unit Pelayanan Jaringan/ Rayon lain yang terkena pemadaman.
2. Apabila pemadaman diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan yang ditangani Area Pelayanan Jaringan, maka permohonan pemadaman tetap dimintakan oleh Unit Pelayanan Jaringan/ Rayon terkait.
3. Supervisor Operasional Distribusi Area Pelayanan Jaringan melakukan evaluasi dengan mempertimbangkan :
  - a) Permohonan yang sudah masuk
  - b) Keadaan sosial politik
  - c) Kegiatan kenegaraan
  - d) Kondisi sistem
  - e) Pertimbangan unit lain
4. Dari evaluasi pada poin 2 dapat dimintakan approval/ persetujuan ke Asisten Manajer Distribusi. Persetujuan dapat diberikan secara lisan atau memberikan tanda accept pada permohonan pemadaman.
5. Supervisor memberitahukan ke pemohon bahwa permohonan pemadaman telah disetujui. Pemberitahuan juga disampaikan ke Unit Pelayanan Jaringan/ Rayon, Area Pelayanan Jaringan lain yang mengalami pemadaman.
6. Apabila permohonan pemadaman melalui rakor atau faximile sudah disetujui, maka pemohon/ Unit Pelayanan Jaringan/ Rayon dapat membuat pengumuman ke pelanggan.
7. Sebelum pelaksanaan pemadaman Supervisor Operasional Distribusi atau sebaliknya petugas piket saling mengingatkan jadwal sesuai dengan formulir Ijin Kerja yang telah dibuat selambatnya satu hari sebelum pelaksanaan.

Pemadaman atas permintaan pelanggan, untuk pelanggan yang ingin menambah jaringan atau ingin pasang baru. Tidak dimungkinkan untuk PLN melakukan pemasangan jaringan tanpa melakukan pemadaman jaringan disekitarnya karena tentu akan sangat beresiko. Oleh sebab itu ketika

melakukan pemasangan, jaringan di sekitar yang terhubung ke titik trafo tersebut harus dipadamkan terlebih dahulu.

## 2. Pemadaman Listrik Tidak Terencana(Gangguan)

Terjadi sewaktu-waktu tanpa bisa diprediksi atau terjadinya gangguan tanpa direncanakan. Contohnya :

- a. Adanya serangan atau gangguan dari binatang yang tidak bisa dihalau
- b. Terganggunya suatu unit pembangkit : gangguan pada sistem pelumasan, sistem pendingin, generator, boiler pemanas air menjadi uap.
- c. Terganggunya jaringan / transmisi listrik : Saluran Udara Tegangan Tinggi 150 kV tersambar petir, terkena pohon roboh, tanah longsor, trafo meledak dan lain-lain
- d. Terganggunya instalasi pelanggan karena hubung singkat, kerusakan alat-alat listrik yang dipakai atau beban lebih besar dari daya tersambung.

Pemadaman yang tidak direncanakan seperti ini memang tidak diberitahukan sebelumnya karena PLN sendiri baru mengetahui pada saat terjadinya gangguan. Selain itu cukup sulit untuk memprediksi lama pemadaman karena petugas terlebih dahulu berusaha mencari kerusakan, memperhitungkan material yang diganti dan melakukan perbaikan.

Berbagai macam hal dapat menjadi penyebab terjadinya gangguan yang menghambat suplai tenaga listrik. Terdapat 10 (sepuluh) kategori penyebab umum gangguan yang dapat menjadi rekomendasi sebagai tolak ukur studi. Ada banyak kategori yang bisa dipilih, namun dengan tujuan keseragaman untuk tujuan perbandingan, maka 10 (sepuluh) kategori dipilih, antara lain sebagai berikut:

### 1. Peralatan

Setiap bagian dari peralatan sistem distribusi yang rusak atau gagal dan penyebab gangguan kepada pelanggan harus dimasukkan ke dalam kategori peralatan. Beberapa contoh jenis peralatan termasuk kontrol, konduktor, transisi terisolasi, mengganggu perangkat, arrester, struktur dan mendukung, switch, dan transformer.

### 2. Petir

Petir Kategori mencakup semua gangguan yang disebabkan oleh petir. Ini mungkin oleh terkena stroke langsung menghubungi kabel atau sepotong peralatan, atau oleh petir yang diinduksi flashover dari kabel atau bagian lain dari peralatan.

### 3. Terencana

Kategori direncanakan tidak terbatas pada konstruksi jalan, pemeliharaan dan perbaikan, swap beban, peralatan menggantikan, dan rumah bergerak. Gangguan biasanya direncanakan dalam interupsi yang

dapat ditunda oleh personil utilitas dan dilakukan hanya setelah pemberitahuan pelanggan sesuai atau diperlukan. Komisi regulasi telah ditentukan menggambarkan gangguan yang direncanakan.

#### 4. Power Supply

Daya kategori *power supply* termasuk gangguan yang disebabkan oleh kegagalan dalam sistem transmisi termasuk bagian transmisi gardu atau hilangnya pembangkit sebuah Unit termasuk yang berhubungan dengan generasi didistribusikan. Ini tidak termasuk padam karena hilangnya komponen gardu distribusi.

#### 5. Masyarakat

Setiap gangguan yang dihasilkan sebagai tindakan masyarakat luas harus dimasukkan ke kategori publik. Contohnya antara lain masalah pelanggan, karyawan non-utilitas atau kontraktor menggali, permintaan api/ polisi, kontak asing (seperti balon *Mylar*, *crane boom*, dan tangga aluminium), kecelakaan lalu lintas, perusakan, kebakaran dan ledakan tidak berasal pada atau di dalam utilitas milik peralatan.

#### 6. Tanaman

Kategori tanaman meliputi gangguan yang disebabkan oleh pohon jatuh atau anggota badan, pertumbuhan pohon, tanaman merambat, dan akar. Perlu ditekankan bahwa jika pohon yang terlibat, penyebabnya kategori adalah tanaman. Hal ini penting untuk dicatat selama badai angin. Mungkin tidak mungkin untuk menentukan bahwa pencatu mungkin memiliki masalah hutan jika angin terdaftar sebagai penyebabnya ketika sebenarnya Pohon itu terlibat.

#### 7. Cuaca

Kategori cuaca harus mencakup gangguan karena langsung ke cuaca yang peristiwa termasuk angin, salju, es, hujan es, dan hujan di mana cuaca itu sendiri menyebabkan interupsi dan melampaui batas desain sistem. Angin tidak termasuk menampar atau berderap konduktor. Mereka akan pergi di bawah kategori peralatan. Es terbentuk di konduktor dan merobek mereka turun atau banjir fasilitas listrik akan dimasukkan dalam kategori cuaca. Jika ada bagian dari pohon yang terlibat, hal itu akan pergi di bawah kategori tanaman.

#### 8. Satwa liar

Ini termasuk mamalia, burung, reptil, dan serangga, atau anggota non-manusia lainnya dari kerajaan hewan. Satwa yang bisa menyebabkan gangguan secara langsung melalui kontak, seperti ular, tikus, semut, musang, tupai, atau burung; atau tidak langsung, seperti sarang burung dan kotoran.

#### 9. Tidak diketahui

Kategori tidak diketahui termasuk interupsi pelanggan di mana penyebab yang pasti tidak dapat ditentukan setelah penyelidikan. Tingkat penyelidikan diperlukan ditentukan oleh utilitas individu.

#### 10. Lainnya

Setiap gangguan kepada pelanggan yang tidak jatuh ke dalam salah satu kategori lain penyebab harus diserahkan kepada kategori lainnya. Beberapa contoh termasuk kesalahan dalam konstruksi, pemeliharaan, operasi, atau melindungi, kelebihan, dan kontaminasi.

Ketika ada pemadaman listrik sebenarnya PLN juga mengalami kerugian, namun perspektif pada masyarakat menganggap bahwa tidak seperti itu. Pada intinya, pemadaman gangguan juga sudah berusaha untuk di minimalisir dengan berbagai upaya seperti pemasangan proteksi, alat penghalau hewan. Adapula terjadinya pemadaman listrik yang disebabkan oleh gangguan disebabkan oleh ketidaksadaran sendiri dari masyarakat misalnya ada pohon yang sudah terlalu lebat tapi tidak diijinkan untuk ditebang padahal untuk kepentingan masyarakat umum.

### **B. Wujud Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Pemadaman Listrik Sepihak oleh PT.PLN**

Wujud perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak PLN apabila terjadi pemadaman listrik sepihak adalah melalui kompensasi atau ganti rugi. Jadi apabila ada pemadaman listrik akan mendapatkan kompensasi namun bukan dalam bentuk uang. Pemotongannya melalui kWh, misal dri 50.000 menjadi 45.000. Untuk kompensasi pemadaman listrik adalah sama baik karena adanya pemadaman terencana, pemadaman gangguan maupun karena adanya keterlambatan dari pihak PLN dalam pemasangan materai yang baru. Pemotongannya sama secara persen namun secara nominal berbeda tergantung jumlah kWh masing-masing.

Banyak juga pelanggan yang melakukan protes secara langsung ke kantor. Namun karena media komplain sudah banyak oleh karena itu PLN juga menyediakan lewat aplikasi *mobile*. Namun kadang pelanggan ataupun konsumen kurang menyadari bahwa pemadaman listrik itu terkadang juga karena hubungan arus pendek atau konslet, misalnya hanya mati satu ruangan namun langsung protes kepada pihak PLN padahal hal tersebut melupakan tanggung jawab dari konsumen sendiri.

Listrik zaman sekarang dapat dikatakan sebagai komoditas ekonomi primer karna dalam kehidupan sehari-hari hampir selalu membutuhkan listrik. Tolak ukur kinerja perusahaan ketenagalistrikan adalah berlangsungnya penyaluran tenaga listrik ke pelanggan tanpa ada henti-hentinya, berarti bahwa PT. PLN harus mampu memberikan tenaga listrik yang dibutuhkan oleh pelanggan sesuai dengan kehendak dari para pelanggan PT. PLN dengan mutu penyaluran yang baik serta tanpa terputus. 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 berarti tanpa pemadaman sedikitpun. Hal yang sulit dilakukan mengingat dalam setiap bentuk pemeliharaan pastinya akan memadamkan aliran listrik yang menuju alat yang akan dipadamkan. Pemadaman listrik mengakibatkan pandangan dari para pelanggan terhadap kemampuan personil maupun manajemen PT. PLN dianggap kurang baik bahkan akan ada kemungkinan para pelanggan menuntut ganti rugi apapun alasannya. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap penyedia jasa haruslah memahami hak konsumen, hal ini tertuang dalam Pasal 4 sebagai berikut :

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

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.

Akan tetapi terdapat pengecualian, yaitu dalam keadaan darurat force majeure sewaktu PT PLN (Persero) harus melakukan penghentian sementara, maka hak pelanggan untuk mendapatkan tenaga listrik terus menerus sesuai dengan standar, dapat untuk tidak dipenuhi. Dan atas penghentian sementara ini,

pelanggan 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 :

1. Diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan pemeliharaan, perbaikan gangguan, perluasan atau rehabilitasi instalasi PT PLN yang berkaitan dengan instalasi pelanggan.
2. Terjadi sesuatu hal pada instalasi yang membahayakan kelangsungan penyaluran tenaga listrik, dan atau keselamatan umum serta keamanan jiwa manusia.
3. Dianggap membahayakan keselamatan umum serta keamanan daerah dan Negara.
4. Atas perintah instansi yang berwajib atau pengadilan.
5. Apabila terdapat perubahan standar dalam bidang ketenagalistrikan.

Selain pelanggan harus tetap dipenuhi segala haknya, pelanggan juga memiliki kewajiban sebagai berikut :

1. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul sebagai akibat pemanfaatan tenaga listrik.
2. Menjaga dan memelihara keamanan instansi pelanggan. Memenuhi kewajiban ini adalah berarti mencegah timbulnya berbagai kemungkinan negatif yang akan merugikan seperti kebakaran atau matinya seseorang karena sengatan tenaga listrik.
3. 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, sementara yang lainnya tergolong tarif untuk keperluan usaha/bisnis.
4. Menjaga Alat Pembatas dan Pengukur (APP) yang dipergunakan. Alat pembatas adalah milik PLN untuk mengukur daya atau tenaga listrik dan energi yang dipakai oleh pelanggan. Alat inilah yang akan diperiksa oleh petugas PLN misalnya dalam rangka penghitungan rekening.
5. Memberikan ijin kepada petugas PLN untuk memasuki persil/bangunan pelanggan untuk melaksanakan tugas pemeriksaan, pemeliharaan serta pengoperasian asset PT PLN (Persero).

### **C. Kendala dan Solusi dalam Melaksanakan Perlindungan Konsumen terhadap Pemadaman Listrik Sepihak**

Untuk kendalanya sudah banyak yang ditanggulangi secara preventif. Untuk solusinya berusaha meminimalisirkan adanya pemadaman listrik yang terencana maupun yang secara gangguan, serta memerlukan peran aktif dari masyarakat untuk melaporkan apabila adanya gangguan yang terjadi seperti adanya ledakan listrik. Dengan adanya peran aktif masyarakat akan

mempercepat proses perbaikan dan pemulihan jaringan listrik. Karena apabila tidak ada pelaporan dari masyarakat akan membutuhkan proses yang cukup lama untuk proses pemulihan jaringan karena dari pihak PLN harus mengecek satu per satu jaringan yang bermasalah sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama, namun apabila dengan adanya pelaporan dari masyarakat akan lebih cepat ditanggapinya, PLN akan langsung menerjunkan timnya ke bagian yang bermasalah. Pemadaman mengakibatkan kerugian baik kepada Pelanggan maupun bagi PLN :

1. Bagi Pelanggan

Aktivitas masyarakat yang mengalami pemadaman jelas terganggu. Karena saat ini bisa dikatakan listrik adalah kebutuhan primer sehingga pemadaman akan menimbulkan beberapa ketidaknyamanan bagi pelanggan, seperti; menurunnya kreatifitas, cuaca di Batam yang kadang panas, tidak bisa melanjutkan pekerjaan dan sebagainya.

2. Bagi PLN

Akibat pemadaman PLN mengalami kerugian dan otomatis akan menurunkan citra perusahaan. Selain tak bisa menjual listrik karena pemadaman, PLN juga harus mengeluarkan biaya cukup besar untuk perbaikan.

Apabila ada keterlambatan dalam pembayaran listrik akan langsung diputus jaringan listriknya (berlaku untuk yang pasca bayar) kalo yang prabayar kan seperti mengisi pulsa. Tenggat waktu pembayaran adalah 20 hari dihitung dari awal bulan, jadi apabila sudah tanggal 21 belum membayar maka akan dilakukan pemutusan arus listrik. Dan untuk pemberitahuan mengenai pemutusan arus listrik sudah dikabarkan melalui petugas pengecek meteran listrik. Namun dengan adanya keterlambatan dalam pembayaran listrik bisa menjadikan cash flow tidak lancar yang dapat mengakibatkan collapse nya suatu perusahaan. Selain itu dengan membayar tagihan listrik secara tepat waktu dapat mendorong pertumbuhan ekonomi daerah setempat, karena pajak penerangan yang ada di jalan tidak masuk dalam rekening PLN, hanya penarikannya melalui PLN. Sedangkan untuk pajaknya sendiri masuk ke dalam Pemerintah Kota setempat.

Sebenarnya tidak ada jadwal pemadaman rutin untuk setiap wilayah. Untuk melakukan pemadaman listrik sepihak menggunakan sistem skala prioritas, apabila ada suatu wilayah yang dinilai berpotensi terjadi kerusakan listrik baru akan diputus untuk kemudian diperbaiki. Bidang hukum PLN hanya ada di unit induk yang mengawasi Se-Wilayah Jawa Tengah dan DIY, jadi apabila ada sengketa yang berkaitan dengan hukum akan dilimpahkan ke unit pusat provinsi. Namun sebelum melangkah lebih jauh ke ranah hukum pasti akan dilakukan proses mediasi terlebih dahulu. Jadi lebih melakukan pendekatan secara persuasif terhadap pelanggan karena bidang hukum yang terbatas pihak PT.PLN lebih sering melakukan pendekatan secara persuasif.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

#### 1. Proses Pelaksanaan Pemadaman Listrik oleh PT.PLN

- a. Pemadaman Listrik Terencana  
Pemadaman yang diakibatkan adanya kegiatan yang telah direncanakan oleh PLN yang mengharuskan terhentinya aliran listrik PLN ke pelanggan, selain itu pemadaman listrik terencana berfungsi juga untuk mencegah atau sebagai sarana preventif adanya pemadaman gangguan dan juga untuk pemeliharaan jaringan.
- b. Pemadaman Listrik Tidak Terencana(Gangguan)  
Adalah pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT.PLN yang terjadi sewaktu-waktu tanpa bisa dipredikasi atau terjadinya gangguan tanpa direncanakan.
- c. Jadi dari adanya 2 proses pelaksanaan pemadaman listrik yang dilakukan ada beberapa hal yang dirasa masih kurang, yaitu pemberitahuan kepada masyarakat apabila adanya pemadaman yang tidak terencana yang dirasakan menghambat aktivitas masyarakat dan juga menurunkan nilai produksi terhadap suatu perusahaan.

#### 2. Wujud Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Pemadaman Listrik Sepihak oleh PT.PLN

Wujud perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak PLN apabila terjadi pemadaman listrik sepihak adalah melalui kompensasi atau ganti rugi. Jadi apabila ada pemadaman listrik akan mendapatkan kompensasi namun bukan dalam bentuk uang. Pematongannya melalui kWh, untuk pemberian kompensasi pemadaman yang dilakukan oleh PT.PLN adalah sama, baik karena adanya pemadaman terencana maupun pemadaman gangguan. Dan konsumen sudah menerima hak-haknya sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

#### 3. Kendala dan Solusi dalam Melaksanakan Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak

Untuk solusinya berusaha meminimalisirkan adanya pemadaman listrik yang terencana maupun yang secara gangguan, serta memerlukan peran aktif dari masyarakat untuk melaporkan apabila adanya gangguan yang terjadi seperti adanya ledakan listrik. Dengan adanya peran aktif masyarakat akan mempercepat proses perbaikan dan pemulihan jaringan listrik.

### B. Saran

Saran penulis adalah melakukan penyebaran informasi secara *masive* agar stigma yang ada pada masyarakat bahwa pemadaman listrik sepihak adalah kelalaian dari pihak PT.PLN dapat berkurang dan masyarakat dapat mengerti bahwa ada banyak faktor yang menyebabkan adanya pemadaman listrik. Dan hal tersebut harus dijelaskan serta disebarluaskan agar masyarakat juga bisa ikut

berperan aktif dalam hal penanggulangan apabila ada kerusakan-kerusakan yang sekiranya butuh penanganan dari pihak PT.PLN secara cepat, jadi apabila ada beberapa jaringan listrik yang harus dimatikan dahulu untuk memperbaiki jaringan listrik yang lainnya, dapat diinfokan kepada masyarakat luas tentang apa penyebab pemadaman listrik serta berapa lama waktu yang diperlukan untuk proses perbaikan jaringan listrik yang rusak. Dengan begitu akan terciptanya keharmonisan antara PT.PLN dan masyarakat, serta mengurangi jumlah komplain adanya pemadaman listrik sepihak yang dilakukan oleh PT.PLN.

### Ucapan Terimakasih

Terima kasih kepada Bapak Sion Catur Sihono yang telah berkenan menjadi narasumber dan membantu penulis untuk memenuhi data riset untuk jurnal ini, kepada Bapak Kami Hartono, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam pembuatan jurnal, dan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan jurnal ini.

### DAFTAR PUSTAKA

#### A. BUKU

- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Grasindo, Jakarta, 2000
- Miru, Ahmadi & Yodo Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT Raja Grafindo, Jakarta, 2004
- Prodjodikoro, Wiryono. *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Penerbit Bale, Bandung, 1999
- Subekti. *Hukum Perjanjian*, Penerbit PT. Intermedia, Jakarta, 1996
- Syamsudin, A Qirom. *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 1985
- HS, Salim. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta, 2003
- E.Glos, George. *Comparative Law*, Penerbit Colorado: Fred B. Rahman & Co, 1979
- Syamuddin, Mohd. Syaufii. *Perjanjian-perjanjian dalam Hubungan Industrial*, Penerbit Sarana Bhakti Persada, Jakarta, 2005
- Meliala, Djaja S. *Hukum Perdata Dalam Perspektif BW*, Penerbit Nuansa Aulia, Bandung 2014

## **B. JURNAL ATAU ARTIKEL**

Wulandari, Bernadetta T. *Tinjauan Atas Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Listrik (P2TL) Analisa Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum, Penerbit Gloria Juris vol 8 no.2, 2008

Gumanti, Retna. *Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau Dari KUHPerdara)*, Jurnal Hukum, Universitas Gorontalo

Indiraharti, Novina Sri. *Aspek Keabsahan Perjanjian Dalam Hukum Kontrak (Suatu Perbandingan Antara Indonesia dan Korea Selatan)*, Jurnal Hukum PRIORIS. Vol 4 No.1, Universitas Trisakti, 2014

## **C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN INDONESIA**

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

## **D. INTERNET**

<https://lib.unnes.ac.id/18135/1/3450406012.pdf>

[https://id.wikipedia.org/wiki/Pemadaman\\_bergilir](https://id.wikipedia.org/wiki/Pemadaman_bergilir)

<https://lib.unnes.ac.id/18135/1/3450406012.pdf>

[https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/503/jbptunikompp-gdl-brianchris-251433unikom\\_b-.pdf](https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/503/jbptunikompp-gdl-brianchris-251433unikom_b-.pdf)

<http://ranggiwirasakti.blogspot.com/2012/11/prinsip-prinsip-dalam-hukum.html>

Diakses dari [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Klausula\\_Baku](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Klausula_Baku)

<https://serlania.blogspot.com/2012/02/sengketa-konsumen.html>

digital\_20172096-T28732-Perlindungan konsumen