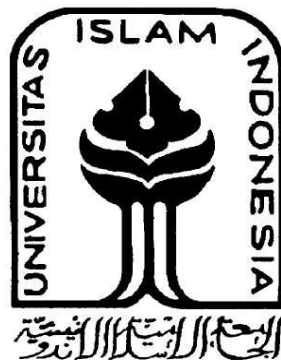


**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN/KONSUMEN
LISTRIK DALAM PELAYANAN KETENAGALISTRIKAN
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

TESIS

Diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Hukum (MH) pada Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam
Indonesia



Oleh

Nama : MUHAMMAD APRIL
Nomor Mahasiswa: 10912550

**PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2010**

**HALAMAN PERSETUJUAN
TESIS**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN/KONSUMEN LISTRIK
DALAM PELAYANAN KETENAGALISTRIKAN
(Studi kasus Syafruddin, Dkk melawan PT.PLN Cabang Palembang)**

TESIS

Oleh:

MUHAMMAD APRIL, SH

No Mahasiswa : 10912550

BKU : Hukum Bisnis

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dilakukan Pembimbingan dan dinyatakan layak untuk diajukan dihadapan
Dewan Penguji Tesis Program Magister (S-2) Ilmu Hukum
Universitas Islam Indonesia

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Ridwan Khairandy, S.H., M.H.

Ery Arifudin, S.H., M.H.

Mengetahui:
Ketua Program Pascasarjana Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia

Dr. Hj. Ni'matul Huda, S.H., M.Hum.

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*Sungguh, bersama kesukaran itu pasti ada kemudahan
(Al-Qur'an Surah Ayy yarah:5)*

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

*Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat,
semungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.
(Al-Qur'an Surah Al-Baqarah:153)*

**Bismillahirrahmanirahim, Tesis ini
saya Persembahkan dengan penuh
rasa cinta karena Allah, ikhlas
kepada :**

- **Ayahanda H.Syamsuar dan Ibunda Hj.Rabbani: berkat kesabarannya, bimbingannya keiklasan berdoa kepada Allah SWT, sehingga penulis diberikan petunjuk untuk dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.**
- **Pujaan hati Nailul Fithri Arrasily, yang selalu sabar, memotivasi, mendampingi dalam suka dan duka perjuangan berjihad memperoleh Keridhoan Yang Maha Kuasa.**
- **Keluargaku Inspirasiku..**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis Dengan Judul:

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN/KONSUMEN LISTRIK

DALAM PELAYANAN KETENAGALISTRIKAN

(Studi kasus Syafruddin, Dkk melawan PT.PLN Cabang Palembang)

Benar-benar karya dari penulis, kecuali bagian-bagian tertentu yang telah diberikan keterangan pengutipan sebagaimana etika akademis yang berlaku.

Jika terbukti bahwa karya ini bukan karya penulis sendiri, maka penulis siap untuk menerima sanksi sebagaimana yang telah ditentukan oleh Program Pascasarjana

Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, Maret 2012

MUHAMMAD APRIL

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kerangka Teoritik	10
E. Metode Penulisan	21
1. Objek Penelitian	21
2. Subjek Penelitian	21
3. Sumber Data dan Bahan hukum	21
4. Teknik Pengumpulan Data	22
5. Teknik Pendekatan	23
6. Teknik Analisis Data	23

	F. Sistematika Pembahasan	23
BAB II	BENTUK KEWAJIBAN DAN HAK KONSUMEN DAN PELAKU USAHA	
	A. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha	25
	1. Pengertian Konsumen Secara Umum	25
	2. Pengertian Pelaku Usaha	31
	B. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	35
	1. Hak Pelaku Usaha	35
	2. Kewajiban Pelaku Usaha	36
	C. Hak dan Kewajiban Konsumen	38
	1. Hak Konsumen	38
	2. Kewajiban Konsumen	48
	D. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	49
BAB III	PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELANGGAN/KONSUMEN LISTRIK DALAM PELAYANAN KETENAGALISTRIKAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999	
	A. Perlindungan Hukum bagi Pelanggan/Konsumen Listrik (Studi kasus Syafruddin, Dkk melawan PT. PLN (Persero)	67
	B. Upaya hukum yang dilakukan Pelanggan/konsumen listrik apabila dirugikan oleh PT PLN	80
	1. Tuntutan berdasarkan wanprestasi	85
	2. Tuntutan yang berdasarkan perbuatan melanggar hukum	91

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	95
B. Saran-saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan aktivitas masyarakat banyak menyebabkan perubahan dalam berbagai bidang diantaranya ekonomi, sosial, pembangunan, dan lain-lain. Kondisi ini menuntut pemerintah agar dapat menciptakan berbagai macam produk dan jasa yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini mengakibatkan barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi, baik produksi dalam maupun luar negeri. Tentunya hal ini memberikan manfaat kepada konsumen dalam memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa yang disediakan. Produk jasa yang dikeluarkan pun harus menguntungkan konsumen maupun pelaku usaha. Konsumen maupun pelaku usaha dibatasi oleh peraturan yang dibuat pemerintah sebagai acuan dalam menjalankan usaha sekaligus untuk melindungi hak-hak konsumen atau pelaku usaha.

Dalam rangka usaha untuk melindungi konsumen secara umum dan mengingat posisi konsumen yang lemah, maka ia harus dilindungi oleh hukum, karena tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat.¹ Persoalan konsumen adalah masalah yang sehari-hari ada depan mata kita. Aneka ragam bentuknya, dari soal kenaikan BBM, gas elpiji, kenaikan tarif telepon maupun listrik. Masalah konsumen merupakan masalah rakyat banyak dan tidak cukup hanya ditangani oleh satu lembaga saja, seperti Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Indonesia (YLKI). Dari sekian banyak masalah konsumen yang tengah

¹Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004, hlm.11.

dihadapi oleh masyarakat salah satu yang saat ini sedang kita alami bersama adalah adanya pemadaman listrik secara bergilir.²

Satu hal penting yang tidak bisa dipungkiri keberadaannya untuk mewujudkan suatu pembangunan energi adalah daya yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai proses kegiatan meliputi energi listrik, mekanik dan panas. Keberadaan energi listrik sebagai sarana penerangan bagi masyarakat, dan berfungsi menjadi salah satu indikator untuk dapat dilaksanakannya pembangunan. Banyak aktifitas masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya di dalam meningkatkan kesejahteraan mempergunakan energi listrik.

Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik itu untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun nasional. Tentunya hal ini sangat mempengaruhi produksi barang dan jasa. Hal lainnya yang tak kalah penting sehubungan dengan fungsi listrik ini adalah adanya kemajuan teknologi komunikasi maupun informatika yang turut memperluas ruang gerak arus transportasi barang maupun jasa.

Mengingat arti penting listrik dalam kehidupan masyarakat dan pengusaha, maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat 2 yang berbunyi:

“Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara”³

²<http://irfanmmunsoed21.wordpress.com/2008/08/14/perlindungan-hukum-konsumen/>, diakses pada 8 November 2011.

³UUD '45 dan Amandemennya, Fokusmedia, Bandung, 2004, hlm.23.

PT. PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang diberikuasa ketenagalistrikan oleh Pemerintah, sesuai Undang-Undang No. 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan,⁴ disertai tugas utama untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi sebesar-besarnya untuk kepentingan umum. Hal ini sejalan dengan tujuan Nasional Indonesia seperti tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya untuk ikut memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Diterbitkannya Undang-Undang tersebut, PT PLN (Persero) sebagai salah satu ujung tombak pelayanan di bidang jasa ketenagalistrikan dari waktu ke waktu, seharusnya PT PLN (Persero) melakukan peningkatan pelayanan kepadanya (konsumen). Kepedulian tersebut seharusnya tidak hanya terbatas pada pelayanan di bidang bisnis utama PT. PLN (Persero), yaitu pengadaan listrik dengan kualitas yang baik dengan segala indikator sesuai harapan pelanggan pada umumnya, tetapi juga kepada peningkatan administrasi pelayanan pelanggan.⁵

Sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Ayat (1) Undang-undang Ketenagalistrikan Nomor 30 Tahun 2009 bahwa Penyediaan Tenaga Listrik dikuasai oleh Negara yang penyelenggaraannya dilakukan oleh Pemerintah dan pemerintah daerah berlandaskan prinsip otonomi daerah, kemudian dipertegas oleh Peraturan Pemerintah yang menyatakan bahwa usaha Penyediaan tenaga listrik dilakukan oleh Negara dan diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah sebagai Pemegang kuasa

⁴Sekarang menjadi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009.

⁵http://eprints.undip.ac.id/17623/1/yosep_coba.pdf, diakses pada 8 November 2011.

Ketenagalistrikan untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum.⁶

Prinsip-prinsip yang terkandung di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan bahwa Pelaku usaha wajib Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang/jasa, Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, Menjamin barang dan jasa dengan mutu dan keandalan yang bagus. Berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebenarnya telah memberikan Perlindungan hukum kepada Konsumen,

Inosentius Samsul menegaskan bahwa Secara universal yang harus dilindungi dan dihormati hak-hak konsumen adalah:⁷

1. Hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan
2. Hak atas informasi
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar

Prinsip konsumerisme di Indonesia khususnya di dalam sektor pemerintahan publik yang dimana terdiri dari prinsip *accessibility, choice, information, redress, representation* (Janne Potter) adalah bahwa dalam lima prinsip tersebut mempunyai konsekuensi prinsip bahwa hakim penilai baik atau buruknya kualitas pelayanan publik adalah masyarakat. Dibentuknya suatu pemerintahan, pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan

⁶ PP. No. 26 Tahun 2006 Tentang Perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga listrik.

⁷ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia Fakultas hukum Pascasarjana, 2004, hlm.143.

tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan. Pemerintah, memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang.

Layanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat, antara pemerintah dengan masyarakat terdapat suatu hubungan, dimana ada masyarakat di sana pula pemerintah diperlukan. Hubungan ini lebih didasarkan pada suatu interaksi antara yang menyediakan atau memberikan produk dengan yang membutuhkan atau menerima produk.⁸

Peningkatan pelayanan dibidang administrasi kepada pelanggan antaranya yaitu tentang Perjanjian Jual beli Tenaga Listrik antara PT PLN (Persero) dengan Pelanggannya, karena pada saat seorang calon pelanggan yang akan mengajukan sambungan listrik rumahnya dan si calonpelanggan tersebut telah menyetujui syarat-syarat yang ditentukan oleh PTPLN (Persero), kondisi seperti ini seharusnya ditindak lanjuti dengansuatu perjanjian, yaitu perjanjian jual beli

⁸<http://wijanarkodipakuswoyo.blogspot.com/2011/02/pertanyaan-dalam-administrasi-publik.html>, diakses pada 8 November 2011.

tenaga listrik dengan tujuan untuk menjamin kepastian hukum bagi pelanggan dengan PT PLN (Persero), karena di dalam Perjanjian tersebut akan diatur secara jelas hak dan kewajiban antara pelanggan dengan PT PLN (Persero), di samping itu juga berpedoman kepada Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang pada hakekatnya bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan kepada pelanggan (konsumen) serta keterbukaan informasi sekaligus menumbuhkan kesadaran PLN sebagai pelaku usaha (produsen), mengenai pentingnya perlindungan konsumen sebagai perwujudan kepedulian PLN kepada pelanggan.

Pada kasus yang terjadi antara Syafruddin dkk selaku penggugat dan juga konsumen melawan PT PLN (Persero) selaku tergugat atau penyedia jasa (pelaku usaha) pada perkara perdata Nomor: 078/Pdt.G/2002 PN. PLG dimana permasalahan ini timbul akibat pemadaman bergilir yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) dimana pada perkara ini PT PLN dianggap telah melakukan perbuatan melawan hukum sehingga mengakibatkan kerugian pada konsumen. Para Penggugat sebagai konsumen telah melakukan kewajibannya dengan baik, khususnya kewajiban pembayaran rekening listrik kepada pihak Tergugat I dan Tergugat II secara teratur dan bahkan bila terjadi keterlambatan pembayaran rekening akan didenda dan bahkan sampai kepada pemutusan hubungan aliran listrik kepada para konsumen yang menunggak mulai sejak Tahun 2000 setidaknya mulai bulan September, listrik yang digunakan oleh para Penggugat sering mengalami pemadaman listrik yang dilakukan oleh Tergugat I dan Tergugat II. Dalam hal ini Tergugat I adalah PT.PLN Wilayah IV/Unit bisnis

Sumatera Selatan Jambi, Bengkulu, Bangka Belitung dan Lampung, dan Tergugat II adalah PT.PLN Sumatera bagian selatan.

Pemadaman-pemadaman listrik yang dilakukan oleh Tergugat I dan Tergugat II sudah mulai menghilangkan rasa kenyamanan para Penggugat sebagai konsumen. Pemadaman terus berlanjut meskipun ada protes dari masyarakat konsumen. Sampai gugatan ini diajukan pemadaman listrik oleh Tergugat II semakin sering dilakukan. Semula 1 hingga 2 kali dalam satu minggu, sampai paling tidak 3 bulan sebelum gugatan ini dilakukan, paling tidak pemadaman listrik terjadi 3 sampai 4 kali dalam satu minggu, yang berlangsung 1 sampai 4 jam untuk satu kali pemadaman.

Seringnya pemadaman listrik yang dilakukan oleh Tergugat I dan II sejak September 2000 telah menghilangkan kenyamanan yang merupakan hak para Penggugat sebagai konsumen listrik. Hilangnya kenyamanan para Penggugat tersebut, disebabkan seringnya dilakukan pemadaman listrik oleh Tergugat I dan II hal ini merupakan perbuatan melawan hukum, yaitu melanggar Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Gugatan yang diajukan oleh penggugat dalam perkara ini baik di Pengadilan Negeri sampai tingkat banding memutuskan bahwa gugatan penggugat ditolak dengan alasan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan pasal 5 ayat (2) surat perjanjian jual beli Tenaga Listrik antara para penggugat dan tergugat menyatakan bahwa pihak pertama (tergugat) berhak untuk menghentikan penyaluran tenaga listrik tanpa

pemberian ganti rugi dalam bentuk apapun kepada pihak kedua apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:

- 1) Sebab kabar (*force majeure*)
 - 2) Terjadi gangguan pada instalasi Pihak Pertama yang diakibatkan oleh kegagalan operasi peralatan.
 - 3) Terjadi sesuatu hal pada instalasi Pihak Kedua yang membahayakan kelangsungan penyaluran tenaga listrik dan atau kepentingan/keselamatan/jiwa manusia.
 - 4) Terjadi hal-hal yang dianggap membahayakan keamanan daerah dan atau keamanan negara.
 - 5) Terdapat pelaksanaan pemeliharaan, perbaikan gangguan perluasan atau rehabilitasi instalasi milik Pihak Pertama yang berhubungan dengan instalasi milik Pihak Kedua.
- b. Bahwa semua tindakan Tergugat I/Terbanding I masih dalam lingkup Pasal 5 ayat (2) Surat Perjanjian jual beli Tenaga Listrik antara Penggugat/ Pemanding dengan Tergugat I/Terbanding I.

Dari kedua pokok-pokok diatas yang menjadi pokok pertimbangan hakim dalam memutuskan perkara ini.

Pada perkara diatas terlihat jelas bahwa adanya perjanjian jual beli tenaga listrik yang dibuat antara PT PLN (Persero) selaku penyedia jasa atau pelaku usaha tidak dapat memberikan perlindungan yang sebagaimana mestinya terhadap konsumen atau penerima jasanya tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip yang

terkandung di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Di dalam UUPK, pelaku usaha berkewajiban untuk menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan. Ketentuan tersebut semestinya ditaati dan dilaksanakan oleh para pelaku usaha. Namun dalam realitasnya banyak pelaku usaha yang kurang atau bahkan tidak memberikan perhatian yang serius terhadap kewajiban maupun larangan tersebut, sehingga berdampak pada timbulnya permasalahan dengan konsumen.⁹

Latar belakang masalah ini yang menarik penulis untuk meneliti lebih jauh tentang perlindungan hukum bagi pelanggan/konsumen listrik dalam pelayanan ketenagalistrikan.

Setidaknya hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi penekanan dan penganggulan terhadap pelanggaran-pelanggaran terhadap konsumen.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum bagi Pelanggan/Konsumen Listrik (Studi kasus syafruddin, Dkk melawan PT.PLN (Persero)?

⁹<http://mentang.blogspot.com/2010/10/analisis-terhadap-perlindungan-hukum.html?zx=187331967b3f0b29>, diakses pada 8 November 2011.

2. Bagaimanakah Upaya hukum yang dilakukan Pelanggan/konsumen listrik apabila dirugikan oleh PT.PLN?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui Perlindungan Hukum yang diberikan kepada Pelanggan/Konsumen Listrik
2. Untuk mengetahui upaya hukum apa serta sanksi apa yang ditempuh apabila pelanggan/konsumen listrik dirugikan oleh PT.PLN.

D. Kerangka Teori

Kata *consument* (Belanda) oleh para ahli hukum telah disepakati sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uitenindelijk gebruiker van goederen en diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*).¹⁰

Menurut Pasal 1 ayat (2) UUPK, konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Menurut Pasal 1 ayat (5) UU Ketenagalistrikan, memberikan pengertian konsumen yaitu “setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk digunakan sebagai pemanfaatan akhir dan tidak untuk diperdagangkan.”

Pasal 1 ayat (15) Undang- Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang LaranganPraktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat atau disingkat

¹⁰<http://mentang.blogspot.com/2010/10/analisis-terhadap-perlindungan-hukum.html?zx=187331967b3f0b29>, diakses pada 8 November 2011.

dengan LPMPUTS juga memuat pengertian konsumen, yaitu “setiap pemakai dan atau pengguna barang dan/atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain.” Az. Nasution memberikan batasan tentang pengertian konsumen, yaitu:¹¹

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa untuk diperdagangkan.
- c. Konsumen akhir yaitu setiap orang alami yang mendapatkan atau menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga, dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.¹²

Berdasarkan pengertian di atas, subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Istilah “orang” dalam pengertian konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazimnya disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechts person*). Menurut AZ. Nasution, orang yang dimaksudkan adalah orang alami

¹¹Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hlm. 13.

¹²AZ. Nasution, “Perlindungan Hukum Konsumen, Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-LN 1999 No. 42”, Makalah disampaikan pada *Diklat Mahkamah Agung*, Batu Malang, 14 Mei 2001, hlm.5, dikutip dari Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm.5.

bukan badan hukum. Sebab yang memakai, menggunakan dan atau memanfaatkan barang dan atau jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.¹³

Pengertian konsumen antar Negara yang satu dengan yang lain tidak sama, sebagai contoh di Spanyol, konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Dan yang menarik, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli, sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli.¹⁴

Di Amerika Serikat, pengertian Konsumen meliputi “korban produk yang cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli, tetapi juga korban yang bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pembeli.¹⁵

Resolusi Perserikatan Bangsa-bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, meliputi:

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya
2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi social konsumen

¹³*Ibid*, hlm 6.

¹⁴Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Grasindo, Jakarta, 2004, hlm.3.

¹⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm.31.

3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi
4. Pendidikan konsumen
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Walaupun sangat beragam, secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:¹⁶

1. Hak yang dimaksud untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar, dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

John F. Kennedy mengemukakan adanya empat hak dasar konsumen:¹⁷

1. the right to safe products;
2. the right to be informed about products;
3. the right to definite choices is selecting products;

¹⁶Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm.140.

¹⁷John F Kennedy dikutip dari Gunawan Widjaya, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm.27.

4. the right to be heard regarding consumer interest.

Dalam perkembangannya, oleh organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumers Union (IOCU)*, empat hak dasar tersebut ditambah dengan: hak untuk mendapatkan pendidikan, hak untuk mendapatkan ganti rugi, dan hak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat. Di dalam Rancangan Akademik Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang disusun Universitas Indonesia tahun 1992, hak dasar konsumen tersebut dikembangkan dengan ditambah hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikan, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum.¹⁸

Resolusi Perserikatan Bangsa-bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, meliputi:

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya
2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi
4. Pendidikan konsumen
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif

¹⁸ Prasetyo Hadi Purwandoko, "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen", Makalah disampaikan Pada *Seminar Nasional Perlindungan Konsumen Dalam Era Pasar Bebas*, Diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UNS, Tanggal 15 Maret, Surakarta, 1997, hlm.6.

6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Hubungan langsung terjadi apabila antara pelaku usaha dengan konsumen langsung terikat karena perjanjian yang mereka buat atau karena ketentuan undang-undang. Kalau hubungan itu terjadi dengan perantara pihak lain, maka terjadi hubungan tidak langsung. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen pada dasarnya berlangsung terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan ini terjadi karena keduanya saling membutuhkan dan bahkan saling interdependensi. Hubungan pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban.

Karena adanya hubungan hukum inilah antara konsumen dan pelaku usaha yang dalam hal ini PT PLN (Persero) terdapat hubungan timbal balik yang saling menguntungkan. Pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk menjadi pasar bagi produk atau jasanya agar mendapatkan keuntungan, sedangkan konsumen membutuhkan pelaku usaha untuk menyediakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya.

Pada dasarnya listrik dapat dikategorikan sebagai produk yang bersifat *intangible goods*. Sebagaimana dinyatakan bahwa berkaitan dengan tanggung

jawab produsen (*product liability*) produk bukan hanya berupa *tangible goods*, tapi juga yang bersifat *intangible goods* seperti listrik.¹⁹

Perlindungan konsumen listrik dalam konteks UUPK, pada umumnya berhubungan dengan persoalan *product liability*. Sebab berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan listrik. Bagaimanapun juga hubungan antara PT PLN (persero) dengan pelanggan/konsumen didasarkan pada *contract liability*.

Perjanjian yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) dengan konsumen belum diadaptasi sesuai dengan materi UUPK dalam hal ini tergambar pada formulir permohonan berlangganan listrik sekaligus berisi klausula-klausula baku yang pada umumnya dibuat oleh badan-badan publik yang sama sekali yang sama sekali tidak memberi celah kepada konsumen untuk mendapat perlindungan hukum apabila terjadi wanprestasi ataupun perbuatan melawan hukum.²⁰

Pada prinsipnya ketentuan yang mengatur perlindungan hukum konsumen dalam aspek hukum perdata, diatur di dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan Pasal 1365 KUH Perdata. Pasal 1320 KUH Perdata mengatur bahwa untuk sahnya perjanjian diperlukan empat syarat, yaitu:

1. Kata sepakat dari mereka yang mengikatkan dirinya (*toestemming van dengeenen die zich verbiden*);
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan (*de bekwaamheid om een verbintenis aan te gaan*);
3. Suatu hal tertentu (*een bepaald onderwerp*); dan

¹⁹ Erman Radjagukguk et.al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm.46.

²⁰Ruliah, "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik", *Jurnal Sumber Daya Insani*, Edisi Januari 2009 No. 15, Universitas Muhammadiyah Kendari, 2009, hlm.7.

4. Suatu sebab yang halal (*een geloofde oorzaak*).

Sedangkan Pasal 1365 KUH Perdata mengatur syarat-syarat untuk menuntut ganti kerugian akibat perbuatan melanggar hukum yang menyatakan bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.

Dari sisi kepentingan perlindungan konsumen, terutama untuk syarat kesepakatan perlu mendapat perhatian, sebab banyak transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen yang cenderung tidak balance. Banyak konsumen ketika melakukan transaksi berada pada posisi yang lemah. Suatu kesepakatan menjadi tidak sah apabila diberikan karena kekhilafan, paksaan, atau penipuan. Selanjutnya untuk mengikatkan diri secara sah menurut hukum maka ia harus cakap untuk berbuat menurut hukum, dan oleh karenanya maka ia bertanggung jawab atas apa yang dilakukan. Akibatnya apabila syarat-syarat atau salah satu syarat sebagaimana disebutkan di dalam Pasal 1320 KUH Perdata tersebut tidak dipenuhi, maka berakibat batalnya perikatan yang ada atau bahkan mengakibatkan tuntutan penggantian kerugian bagi pihak yang tidak memenuhi persyaratan tersebut.²¹

Tanggung jawab hukum perdata (*civielrechtelijke aansprakelijkheid*) dilihat dari formulasi Pasal 1365 KUH Perdata yang mengatur adanya pertanggung jawaban pribadi si pelaku atas perbuatan melawan hukum yang dilakukannya (*persoonlijke aansprakelijkheid*). Di samping itu, undang-undang

²¹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Pradnja Paramita, Jakarta, 1992, hlm.35.

mengenal pula pertanggung jawaban oleh bukan si pelaku perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur di dalam Pasal 1367 KUH Perdata. Pasal ini menegaskan bahwa setiap orang tidak saja bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Dari pasal ini nampak adanya pertanggung jawaban seseorang dalam kualitas tertentu (*kwalitatieve aansprakelijkheid*).

Pada dasarnya kewajiban untuk memberikan ganti rugi hanya timbul bilamana ada unsur kesalahan pada si pelaku perbuatan melawan hukum dan perbuatan tersebut dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Jadi harus ada unsur kesalahan pada si pelaku dan perbuatan itu harus dapat dipertanggungjawabkan kepadanya (*schuld aansprakelijkheid*). Dari segi hukum perdata, tanggung jawab hukum tersebut dapat ditimbulkan karena wanprestasi, perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*), dan dapat juga karena kurang hati-hatinya mengakibatkan cacat badan (*het veroozaken van lichamelijke letsel*).²²

Umumnya jual beli tenaga listrik antara pelaku usaha (PT PLN) dengan konsumen/pelanggan listrik, didasarkan pada perjanjian yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha (perjanjian baku/standar). Perjanjian tersebut mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal) dan konsumen dihadapkan pada dua pilihan menyetujui atau menolak perjanjian tersebut. Kekhawatiran yang muncul berkaitan dengan perjanjian baku dalam jual beli tenaga listrik adalah

²²<http://mentang.blogspot.com/2010/10/analisis-terhadap-perlindungan-hukum.html?zx=187331967b3f0b29>, diakses pada 8 November 2011.

karena dicantumkannya klausul eksonerasi (*exoneratie klausule/exemption clause*). Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus tanggung jawab yang seharusnya dibebankan kepada pelaku usaha. Di dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK diatur mengenai larangan pencantuman klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.²³

Secara teoritik, di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) diatur beberapa macam tanggung jawab (*liability*) sebagai berikut.²⁴

1. *Contractual Liability*

Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha (barang atau jasa) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Contractual Liability* (pertanggungjawaban kontraktual), yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha, atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Selain berlaku UUPK, khususnya ketentuan tentang pencantuman klausula baku sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK, maka tanggung jawab atas dasar perjanjian dari pelaku usaha, diberlakukan juga hukum perjanjian sebagaimana termuat di dalam Buku III KUH Perdata.

2. *Product Liability*

²³<http://mentang.blogspot.com/2010/10/analisis-terhadap-perlindungan-hukum.html?zx=187331967b3f0b29>, diakses pada 8 November 2011

²⁴ Johannes Gunawan, "Tanggungjawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Bisnis*. Volume 8, Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, Jakarta, 1999, hlm.45-46.

Dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada Product Liability (Pertanggung jawaban Produk), yaitu tanggung jawab perdata secara langsung (*Strict Liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya.

3. *Professional Liability*

Dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, tetapi prestasi pemberi jasa tersebut tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar (*inspanning sverbintenis*), maka tanggungjawab pelaku usaha didasarkan pada *Professional Liability* (pertanggung jawaban profesional), yang menggunakan tanggung jawab perdata secara langsung (*Strict Liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya. Sebaliknya, dalam hal terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, dan prestasi pemberi jasa tersebut terukur sehingga merupakan perjanjian hasil (*resultaants verbintennis*), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Professional Liability*, yang menggunakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian (*Contractual liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya.

4. *Criminal Liability*

Dalam hal hubungan pelaku usaha dengan negara dalam memelihara keselamatan dan keamanan masyarakat (baca: konsumen), maka tanggungjawab pelaku usaha didasarkan pada *Criminal Liability* (pertanggungjawaban pidana), yaitu tanggungjawab pidana dari pelaku usaha atas terganggunya keselamatan dan keamanan masyarakat (konsumen).

Tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana tercantum di dalam Pasal 19 UUPK pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dengan demikian, secara normatif telah ada ketentuan yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha, sebagai upaya melindungi pihak konsumen.

E. Metode Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam tesis ini adalah:

- a. Pengguna jasa kelistrikan
- b. Penyedia jasa kelistrikan
- c. Tanggungjawab pelaku usaha atau penyedia jasa kelistrikan

2. Bahan Hukum

a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan yang mempunyai kekuatan mengikat seperti norma, dasar peraturan perundang-undangan yang meliputi:

- 1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen
- 2) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2006 Tentang Perubahan kedua Atas Penjelasan PP Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum yang dimaksud disini tidak mengikat, yang terdiri dari:

- 1) Literatur
- 2) Jurnal Hukum
- 3) Hasil Penelitian
- 4) Surat Kabar, Majalah dan media lainnya.

c. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang bersifat melengkapi kedua bahan diatas yang terdiri dari:

- 1) Kamus
- 2) Ensiklopedia

3. Teknik Pengumpulan Data

- a. Studi kepustakaan, yaitu dengan mempelajari buku-buku dan literatur yang berkaitan dengan materi yang diteliti.

b. Studi dokumen, yaitu dengan mengkaji berbagai dokumen resmi institusional yang berupa peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, risalah sidang dan lain-lain yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

4. Teknik Pendekatan

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu melakukan analisis data-data yang diperoleh dari objek penelitian menggunakan asas-asas hukum, teori-teori hukum serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

5. Teknik Analisis Data

Metode analisis data di dalam tesis ini berupa analisis deskriptif kualitatif. Data yang telah dikumpulkan oleh penulis akan dibandingkan secara luas dengan undang-undang yang berlaku dan berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam pelayanan Ketenagalistrikan yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Analisis berupa deskripsi dari fakta dan peraturan dan gabungan dari keduanya dengan tujuan untuk mencapai kesimpulan.

F. Sistematika Pembahasan

Penelitian direncanakan terdiri dari 4 (empat) bab dengan penjelasan masing-masing bab sebagai berikut:

Bab I merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II membahas mengenai tinjauan umum tentang konsumen menurut UUPK No. 8 Tahun 1999, yang terdiri dari pengertian konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hubungan konsumen dengan pelaku usaha, pelanggaran hak konsumen, dan penyelesaian sengketa konsumen.

Bab III membahas mengenai perlindungan hukum bagi pelanggan/konsumen listrik dalam pelayanan ketenagalistrikan menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999, yang terdiri dari Perlindungan Hukum bagi Pelanggan/Konsumen Listrik (Studi kasus Syafruddin, Dkk melawan PT. PLN (Persero)), serta upaya hukum yang dilakukan Pelanggan/konsumen listrik apabila dirugikan oleh PT.PLN.

Bab IV penutup, merupakan bab terakhir yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia Cetakan Kedua revisi*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002
- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Ctk. Pertama, Bandung, Nusa Media, 2008
- _____, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010.
- Ahmad Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi program pascasarjana universitas Airlangga, Surabaya, 2000.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen cetakan pertama*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004
- AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002
- Erman Radjaguguk dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000
- Gunawan Widjaya, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000
- Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001
- _____, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Ctk 3, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003
- Jimly Asshiddiqie, Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Konstitusi Press, Jakarta, 2006
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta, Universitas Indonesia Fakultas hukum Pascasarjana, 2004,
- Masyhur Efendi, *Dimensi/ Dinamika Hak Asasi Manusia Dalam Hukum Nasional Dan Internasional*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1994

- M Syamsudin, *Operasional Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007
- N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Ctk Pertama, Panta Rei, Jakarta, 2005
- Ratno Pamungkas, *Perlindungan Konsumen Muslim terhadap Makanan dan Minuman yang Melanggar Label Halal*, Skripsi, fakultas hukum Universitas Erlangga, Surabaya, 2004
- Ridwan H.R., *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, PT. Grasindo, Jakarta, 2000
- _____, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* Edisi Revisi, PT Gramedia Widiasana Indonesia, Jakarta, 2006.
- _____, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* Edisi Revisi, PT Grasindo, Jakarta, 2004
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Pradnja Paramita, Jakarta, 1992
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Suatu Hukum Suatu Pengantar*, Ctk Kedua, Liberty, Yogyakarta, 2005
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Ctk Pertama, Kencana, Jakarta, 2008
- Yusuf Shofie, *Perlindungan konsumen dan instrument-instrumen Hukumnya*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000
- W.J.S Poerwadaminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1984
- Zaeni Asyhadie, *Hukum Kerja: Hukum Kertenagakerjaan Bidang Hubungan Kerja Edisi Revisi*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008

Jurnal dan Makalah

AZ. Nasution, *perlindungan hukum konsumen*, tinjauan singkat UU No.8 tahun 1999-LN 1999 No.42, Makalah Disampaikan pada diklat Mahkamah Agung, Batu Malang, 14 Mei 2001

Johannes Gunawan, *Tanggungjawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum Bisnis. Volume 8, Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, Jakarta, 1999

Prasetyo Hadi Purwandoko, “Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen”, Makalah, Disampaikan Pada Seminar Nasional Perlindungan Konsumen Dalam Era Pasar bebas. Diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UNS, Tanggal 15 Maret, Surakarta, 1997

Jurnal Sumber Daya Insani No 15, Januari, 2009

Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945 dan Amandemennya

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

Undang-Undang Ketenagalistrikan Nomor 30 Tahun 2009

PP. No. 26 Tahun 2006 Tentang Perubahan kedua atas peraturan pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemamfaatan Tenaga listrik

Data Elektronik

<http://irfanmmunsoed21.wordpress.com/2008/08/14/perlindungan-hukum-konsumen/>, diakses pada 8 November 2011

http://eprints.undip.ac.id/17623/1/yosep_coba.pdf, diakses pada 8 November 2011

<http://wijanarkodipakuswoyo.blogspot.com/2011/02/pertanyaan-dalam-administrasi-publik.html>, diakses pada 8 November 2011

<http://mentang.blogspot.com/2010/10/analisis-terhadap-perlindungan-hukum.html?zx=187331967b3f0b29>, diakses pada 8 November 2011

<http://devieafriani.blogspot.com/2010/04/tugas-bab-3-pengertian-konsumen.html>
diakses 11 November 2011

<http://annypzat.blogspot.com/2011/05/pengertian-konsumen.html>
diakses 11 November 2011

<http://www.pemantauperadilan.com> diakses 12 November 2011

<http://gerakankonsumen.blogspot.com/2008/08/hak-hak-dasar-konsumen-perlu.html>
diakses 12 November 2011

<http://www.blogster.com/sarahcupid/hak-konsumen> diakses 12 November 2011

<http://www.tunardy.com/hak-dan-kewajiban-konsumen/> diakses tgl 12 November
2011

<http://ikhsanm.blogspot.com/2011/06/prinsip-pertanggungjawaban-dalam-hukum.html> diakses 13 November 2011