

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
PELANGGARAN PEMAKAIAH TENAGA LISTRIK DI PT PLN PERSERO
KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)



Disusun Oleh:

MUHAMMAD ARIEF

1702130158

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA

FAKULTAS SYARIAH

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (*MUAMALAH*)

TAHUN 1443 H/ 2021

NOTA DINAS

Hal: Mohon Diuji Skripsi

Palangka Raya, 25 Oktober 2021

Sdr. Muhammad Arief

Kepada

**Yth. Ketua Panitia Ujian
Skripsi**

IAIN Palangka Raya

di-

Palangka Raya

Assalāmu"alaikum Wa Rahmatullāh Wa Barakātuh

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

NAMA : MUHAMMAD ARIEF

NIM : 170 213 0158

**JUDUL : PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA PELANGGARAN
PEMAKAIAN TENAGA LISTRIK DI PT PLN
PERSERO KOTA PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

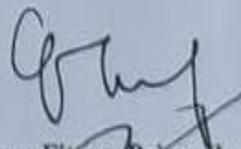
Wassalāmu"alaikum Wa Rahmatullāh Wa Barakātuh

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Ibnu Elmi A.S Pelu, S.H., M.H.
NIP : 197501091999031002



Erry Fitriya Primadhany, S.H., M.H.
NIP : 199004182016090722

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA PELANGGARAN
PEMAKAIAN TENAGA LISTRIK DI PT PLN
PERSERO KOTA PALANGKA RAYA

NAMA : MUHAMMAD ARIEF

NIM : 1702130158

FAKULTAS : SYARI'AH

JURUSAN : SYARI'AH

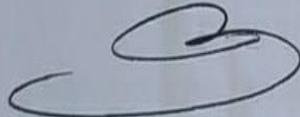
PROGRAM STUDI : HUKUM EKONOMI SYARI'AH

JENJANG : STRATA 1 (S1)

Palangka Raya, Oktober 2021

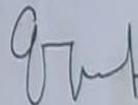
Menyetujui:

Pembimbing I,



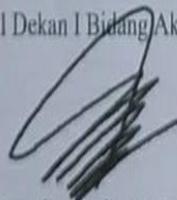
Dr. Ibnu Elmi A.S. Pelu, S.H., M.H.
NIP. 19750109 199903 1 002

Pembimbing II,



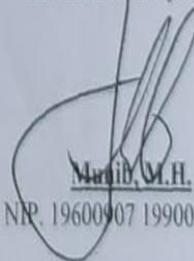
Erry Fitrya Primadhany, S.H., M.H.
NIK. 19900418 201609 0 722

Wakil Dekan I Bidang Akademik,



Drs. Surya Sukti, M.A.
NIP. 19650516 199402 1 002

Ketua Jurusan Syari'ah,



M. H. M. H.
NIP. 19600907 199003 1 002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PELANGGARAN PEMAKAIAN TENAGA LISTRIK DI PT PLN PERSERO KOTA PALANGKA RAYA** oleh **MUHAMMAD ARIEF, NIM. 1702130158** telah dimunaqasyahkan oleh Tim *Munaqasyah* Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

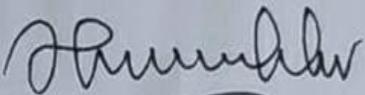
Hari : Jum'at

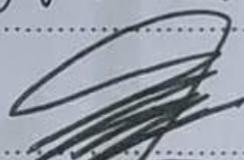
Tanggal : 29 Oktober 2021 M
Rabiul Awal 1443 H

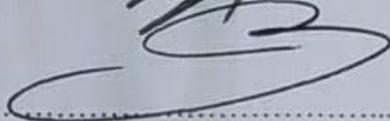
Palangka Raya, 1 November 2021

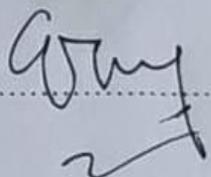
Tim Penguji

1. **Dr. H. ABDUL HELIM, M.Ag**
Ketua Sidang/Penguji
2. **Drs. SURYA SUKTI, M.A**
Penguji I
3. **Dr. IBNU ELMI AS. PELU, M.H**
Penguji II
4. **ERRY FITRYA PRIMADHANY, M.H**
Sekretaris Sidang/Penguji

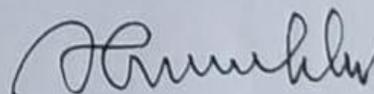
(.....


(.....


(.....


(.....


Dekan Fakultas Syari'ah



Dr. H. ABDUL HELIM, M.Ag
NIP. 19770413 200312 1 003

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang diberikan kepada konsumen berupa denda tagihan susulan kepada bukan pelaku pelanggaran sebenarnya. Penelitian ini difokuskan pada praktek terjadinya pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya dan penyelesaian sengketa pada pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan sosio-legal. Subjek penelitian ini adalah konsumen PT PLN yang terkena sanksi P2TL dan pihak PT PLN Persero Kota Palangka Raya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggaran pemakaian tenaga listrik di Kota Palangka Raya selama 3 Triwulan terhitung dari bulan Januari sampai Oktober 2021 sebanyak 72 kasus, yang meliputi: Pelanggaran (P I) 2 kasus, Pelanggaran (P II) 9 kasus, Pelanggaran (P III) 45 kasus dan Pelanggaran (P IV) 16 kasus. Adapun pada penegakan hukum represif, PT PLN Persero Kota Palangka Raya memutuskan aliran listrik di persil tempat terjadinya pelanggaran, mengamankan barang bukti, serta dengan memberikan sanksi denda tagihan susulan. Penetapan sanksi tagihan susulan kepada konsumen yang bukan pelaku sebenarnya sudah tepat, karena sesuai dengan Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z.P/DIR/2016 yang mana objek pada sanksi pelanggaran ini adalah persil tempat pelanggaran terjadi sehingga siapapun yang bertanggung jawab atas persil tersebut yang berkewajiban membayar sanksi denda dari PT PLN Persero Kota Palangka Raya. Dalam segi moral, pemberian sanksi kepada bukan sebenarnya dirasa bertentangan karena seseorang yang melakukan kesalahan diharuskan bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh orang lain.

Kata Kunci: Pelanggaran pemakaian tenaga listrik, tagihan susulan, persil

ABSTRACT

This research was motivated by sanctions for violations of the use of electricity that were given to consumers in the form of fines for follow-up bills to non-violators. In this study, the practice of electricity at PT PLN Persero Palangka Raya City and dispute resolution at PT PLN Persero Palangka Raya City. The research method used was empirical juridical with a socio-legal approach. The subjects of this research were PT PLN consumers who were subject to P2TL sanctions and PT PLN Persero Palangka Raya City. The results showed that the use of electricity in Palangka Raya City for 3 Quarters starting from January to October 2021 as many as 72 cases, which include: Violations (P I) 2 cases, Violations (P II) 9 cases, Violations (P III) 45 cases and Violation (P IV) 16 cases. As for repressive law enforcement, PT PLN Persero City of Palangka Raya cut off the electricity supply in the plot of land where the violation occurred, evidenced evidence, and imposed fines for additional bills. The determination of follow-up claims to consumers who were not perpetrators was actually appropriate, because it was in accordance with the Regulation of the Board of Directors of PT PLN (Persero) Number: 088-ZP / DIR / 2016 where the object of this violation sanction was the parcel where the violation occurred so that whoever was responsible for the violation of the parcel was obliged to pay a fine from PT PLN Persero Palangka Raya City. In terms of morals, giving sanctions to others was not actually considered contradictory because someone who made a mistake was asked to be responsible for mistakes made by others.

Keywords: Violation of electricity usage, follow-up bills, land parcels

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya Skripsi yang berjudul Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik ini, *alhamdulillah* akhirnya dapat diselesaikan. Shalawat serta salam tidak lupa kita haturkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tersusunya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Selanjutnya pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Rektor IAIN Palangka Raya, Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M. Ag. sebagai penanggung jawab penuh terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar di lingkungan IAIN Palangka Raya.
2. Dr. H. Abdul Helim, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Palangka Raya atas segala pelayanan yang diberikan kepada seluruh mahasiswa di naungan Fakultas Syariah.
3. H. Syaikh, M.H.I. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan.
4. Dr. Ibnu Elmi A.S Pelu, S.H., M.H. selaku pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu dan pikiran dalam membimbing serta memberikan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
5. Erry Fitri Primadani, S.H., M.H. selaku pembimbing II yang selama ini selalu memberikan motivasi dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan.

6. Seluruh dosen IAIN Palangka Raya terkhusus dosen Fakultas Syariah IAIN Palangka Raya, yang telah mendidik dan mengajarkan dengan ikhlas dan sabar.
7. Kepada pihak PT PLN Persero Kota Palangka Raya yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian tersebut.
8. Ayah, Ibu kakak dan adik-adikku yang selalu memberi dukungan baik materil maupun moril.
9. Teman-teman seperjuangan mahasiswa IAIN Palangka Raya, terkhusus teman-teman prodi Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
10. Semua pihak yang berpartisipasi dalam pembuatan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk memenuhi segala kekurangan yang ada. Akhirnya, kata yang pantas peneliti ucapkan semoga apa yang peneliti laksanakan diridhai Allah SWT dan dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya maupun para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palangka Raya, 25 Oktober 2021

Penulis

Muhammad Arief

PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN KOSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PELANGGARAN PEMAKAIAN TENAGA LISTRIK DI PT PLN PERSERO KOTA PALANGKA RAYA” adalah benar karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran maka saya siap menanggung resiko atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, 25 Oktober 2021



Muhammad Arief
NIM. 1702130158

MOTO

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا

تُظْلَمُونَ

"Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan)."

(QS. Al-Baqarah 2: Ayat 279)



PERSEMBAHAN

Atas Rahmat dan Ridho Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan karya ini maka dengan segala kerendahan hati karya ini saya persembahkan kepada:

Teruntuk ayahku Muhammad Jhoni Nasution dan ibuku Mahlita Terima kasih atas do'a, dukungan, dan kasih sayang yang telah diberikan kepada saya. Semoga setiap langkah dan perjalanan saya ini membawakan keberkahan dan selalu membanggakan kalian.

Teruntuk kakakku Muhammad Dodi yang menjadi motivasi dalam mendapatkan gelas sarjana.

Teruntuk adikku Muhammad Halim dan Ahmad Irfan semoga bisa menjadi motivasi kalian dalam belajar menuntut ilmu.

Teruntuk seluruh dosen dan staf akademik di Fakultas Syariah. Terima kasih untuk semua ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama ini.

Teruntuk almameterku kampus tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, terima kasih untuk segala pengalamannya.

Teruntuk teman-teman seperjuanganku, HES 17 yang telah memberikan kenangan indah selama 4 tahun kita bersama menempuh pendidikan IAIN Palangka Raya.

Teruntuk sahabat-sahabatku alumni Daruhl Hijrah 2017 Revival Generation.

Teruntuk sahabatku Hidayatul Aliyah, Zainal Hadi, Ahmad Sabran, Hakim, Noorapipah. Feby Fabyola dan sahabat lainnya yang tidak dapat ku sebutkan satu per satu.

Teruntuk sahabatku Hidayatul Aliyah yang bersedia meminjamkan printernya untuk digunakan mulai dari seminar proposal hingga sidang ini dilaksanakan.

Teruntuk Mas Wawan, dan Mba Winda staff PLN ULP Palangka Raya Barat yang telah meluangkan waktu sehingga penelitian ini dapat terlaksana

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, maka pedoman transliterasi Arab Latin yang digunakan dalam buku pedoman ini mengacu pada Surat Keputusan Bersama tersebut.

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	A	ط	t}(titik di bawah)
ب	B	ظ	z} (titik di bawah)
ت	T	ع	' (koma terbalik)
ث	s\ (titik di atas)	غ	G
ج	J	ف	F
ح	h} (titik di bawah)	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	z\ (titik di atas)	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H

ش	Sy	ء	,
ص	s} (titik di bawah)	ى	Y
ض	d} (titik di bawah)		

Keterangan:

- Penulisan tanda panjang (*madd*) ditulis dengan garis horizontal di atas huruf ditulis dengan lambang sebagai berikut:
 - a> A< (ا) setelah ditransliterasi menjadi a> A<
 - i> I< (ي) setelah ditransliterasi menjadi i> I<
 - u> U< (و) setelah ditransliterasi menjadi u> U<
- Penulisan yang menggunakan lambang *titik di atas* di atas huruf ditulis sebagai berikut:
 - s\ (ث) setelah ditransliterasi menjadi s\
z\ (ذ) setelah ditransliterasi menjadi z\
- Penulisan yang menggunakan lambang *titik di bawah* di atas huruf ditulis sebagai berikut:
 - h} (ح) setelah ditransliterasi menjadi h}
 - s} (ص) setelah ditransliterasi menjadi s}
 - d} (ض) setelah ditransliterasi menjadi d}
 - t} (ط) setelah ditransliterasi menjadi t}
 - z} (ظ) setelah ditransliterasi menjadi z}
- Huruf karena *Syaddah* (*tasydid*) ditulis rangkap seperti (فلا تقلهما أفت) *fala>taqullahuma 'uffin*, (متعقدين) *muta'agqidi>n* dan (عدة) *'iddah*.
- Huruf ta *marbu>t}ah* dilambangkan dengan huruf /h/ seperti (شريعة) *syari>'ah* dan (طائفة) *t}a>'ifah*. Namun jika diikuti dengan kata sandang “al”, maka huruf ta *marbu>t}ah* diberikan harakat baik *d}ammah*, *fath}ah* atau *kasrah* sesuai keadaan aslinya. Contoh (زكاة الفطر) *zaka>tul fit}ri* (كرامة الأولياء) *kara>matul auliya>'*.
- Huruf *alif lam qamariyah* dan *alif lam syamsiyah* ditulis sesuai bunyinya, seperti (القمر) *al-Qamar* atau (السماء) *as-Sama>'*. Namun jika sebelumnya ada rangkaian dengan lafal lain maka penulisan *alif lam qamariyah* adalah (ذوي الفروض) *z}awi>al-furu>d}*. Begitu juga untuk penulisan *alif lam syamsiyah* adalah (مقاصد الشريعة) *maqa>s}id asy-syari>'ah*.

7. Huruf *waw* (و) *suku>n* yang sebelumnya ada huruf berharakat *fath}ah* ditulis *au* seperti (قول) *qaul*. Begitu juga untuk huruf *ya* (ي) *suku>n*, maka ditulis *ai* seperti (بينكم) *bainakum*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	ix
MOTO.....	x
PERSEMBAHAN	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5

C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
1. Kegunaan Teoretis	6
2. Kegunaan Praktis	6
E. Sistematika Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Kerangka Teoretik.....	13
C. Deskripsi Teoretik.....	20
1. Hukum Perlindungan Konsumen	20
2. Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik	32
3. Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
A. Waktu dan Tempat Penelitian	47
1. Waktu Penelitian	47
2. Tempat Penelitian.....	48
B. Jenis Penelitian.....	48
C. Pendekatan Penelitian	49
D. Data dan Sumber Data.....	50
1. Sumber Data Primer.....	50
2. Sumber Data Sekunder.....	51
E. Objek dan Subjek Penelitian	52
F. Teknik Pengumpulan Data	53
1. Wawancara	54
2. Observasi	54
3. Dokumentasi	55
G. Pengabsahan Data	56

H. Teknik Analisis Data.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	61
A. Gambaran Umum Penelitian	61
1. Sejarah Kota Palangka Raya	61
2. Profil PT PLN Persero.....	65
B. Hasil Penelitian	69
C. Analisis.....	81
1. Praktek Terjadinya Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya	82
a. Mempengaruhi Pengukuran Energi.....	82
b. Mempengaruhi Batas Daya dan Pengukuran Energi.....	85
2. Penyelesaian Sengketa pada Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya.....	94
a. Penyelesaian Non Litigasi Sengketa Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik	94
b. Penyelesaian Litigasi Sengketa Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik	100
BAB V PENUTUP.....	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Alokasi Waktu Penelitian.....47



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini istilah listrik sudah akrab didengar dalam kehidupan sehari-hari. Hampir setiap aktivitas manusia modern sudah menggunakan listrik sebagai pembantu bahkan sebagai penopang utama aktivitasnya. Jika diterjemahkan secara umum, listrik adalah sumber energi yang disalurkan melalui kabel atau penghantar lainnya. Di dalam kabel akan timbul arus listrik, yaitu muatan aliran elektron yang mengalir tiap satuan waktu.¹ Adapun berdasarkan UU ketenagalistrikan, tenaga listrik adalah suatu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, tetapi tidak meliputi listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika atau isyarat.²

Ketergantungan penggunaan listrik yang terjadi di masyarakat ternyata menimbulkan problematika baru yaitu maraknya terjadi pencurian tenaga listrik, hal ini pun disebabkan oleh beberapa faktor seperti ingin memperoleh listrik dengan biaya murah atau bahkan gratis, kurangnya pengawasan, kurangnya kesadaran masyarakat dan lain-lain. Hal ini pun sering terjadi di banyak kota di Indonesia salah satunya terjadi di PT PLN Persero Kota Palangka Raya.

¹ Gatut Susanta dan Sasi Agustoni, *Kiat Hemat Bayar Listrik* (Depok: Griya Kreasi, 2007), 5.

² Undang-Undang Ketenaga Listrikan Nomor 30 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 2

Pencurian listrik merupakan suatu tindak pidana berdasarkan Pasal

362 KUHP:

*“Barang siapa mengambil barang sesuatu, yang seluruhnya atau sebagian kepunyaan orang lain, dengan maksud untuk dimiliki secara melawan hukum, diancam karena pencurian, dengan pidana penjara paling lama lima Tahun atau pidana denda paling banyak sembilan ratus rupiah”.*³

Juga pada Undang-Undang Ketenagalistrikan No 30 Tahun 2009

Pasal 51 ayat (3) sebagai *lex specialis* yang berbunyi:

*“Setiap orang yang menggunakan tenaga listrik yang bukan haknya secara melawan hukum dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan denda paling banyak Rp. 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah)”.*⁴

Berdasarkan data dari PT PLN pada tahun 2014, kerugian yang dialami PLN area Palangka Raya karena penyusutan energi listrik pada Januari sampai Mei pada tahun 2014 mencapai 40 juta kWh, dan bila dirupiahkan mencapai Rp. 60 Miliar. Artinya rata-rata setiap bulan PLN rugi Rp 12 Miliar.⁵ Kenaikan kerugian itu pun diperkirakan mengalami peningkatan pada tahun 2021 ini mengingat semakin bertambahnya jumlah konsumen serta luasnya jaringan yang tersebar di kota yang memiliki luas 2.679 km persegi ini.

³ Tim visi Yustisia, *3 Kitab Utama Hukum Indonesia* (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2014), 213.

⁴ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Pasal 51 ayat (3).

⁵ Anonim, “Sebulan PLN Rugi 12 Miliar”, dalam <https://kalteng.prokal.co/read/news/8309-sebulan-pln-rugi-rp-12-m> (12 Januari 2021).

Pencurian listrik atau yang dalam Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z.P/DIR/2016 disebut dengan pelanggaran pemakaian tenaga listrik ini terbagi menjadi empat kategori pelanggaran, yaitu:

Pelanggaran Golongan I (P I) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya tetapi tidak mempengaruhi pengukuran energi, Pelanggaran Golongan II (P II) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi pengukuran energi tetapi tidak mempengaruhi batas daya, Pelanggaran Golongan III (P III) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya dan mempengaruhi pengukuran energi, dan Pelanggaran Golongan IV (P IV) merupakan pelanggaran yang dilakukan oleh bukan pelanggan yang menggunakan tenaga listrik tanpa alas hak yang sah.⁶

Tercatat pada triwulan I tahun 2021 di PT PLN Rayon Barat Kota Palangka Raya saja, telah terjadi pelanggaran pemakaian tenaga listrik sedikitnya 44 kasus pelanggaran dari berbagai golongan pelanggaran yang bila dirata-ratakan telah terjadi 15 kasus pelanggaran yang terjadi pada setiap bulannya.⁷ Sanksi yang diberikan kepada pelaku pun tidak main-main contohnya saja pada pelanggaran PII yaitu mempengaruhi pengukuran energi tetapi tidak mempengaruhi batas daya, dengan daya 1300 watt harus membayar tagihan pemakaian susulan sebesar Rp. 10.807.540. Hal itu didasarkan pada perhitungan: $9 \times 720 \times 1.300 \times 0,85 \times$

⁶ Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), Pasal 13 Ayat (1).

⁷ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 13 Januari 2021).

Rp. 1.444,70 + Rp. 462.910 (biaya lain-lain) = Rp. 10.807.540.⁸ Dengan jumlah sanksi yang besar itu tentunya akan membuat para pelaku dan masyarakat yang mengetahui besaran denda tagihan susulan pelanggaran pemakaian tenaga listrik menjadi jera.

Akan tetapi pada beberapa kasus, yang mendapatkan sanksi dari PT PLN Persero Kota Palangka Raya terkait pelanggaran pemakaian tenaga listrik bukanlah pelaku sebenarnya. Hal ini mengingat rumah atau bangunan dapat disewakan, dipinjamkan, atau bahkan dialihkan kepemilikannya kepada orang lain, sehingga penghuni sebelumnya lah yang melakukan pelanggaran pemakaian tenaga listrik akan tetapi penghuni setelahnya yang mendapatkan sanksi dari PT PLN karena pelanggaran pemakaian tenaga listrik di rumah atau bangunan tersebut. Bahkan penulis menemukan konsumen yang diberikan sanksi akibat pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang dilakukan oleh penyewa rumah sebelumnya. Sehingga pemilik rumah tersebut mengganggu sanksi berupa tagihan susulan sebanyak Rp. 10 jutaan.⁹

Dalam penyelesaian sengketa, berdasarkan UU Perlindungan Konsumen Pasal 4 Ayat (5) bahwa konsumen memiliki “Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa

⁸ $9 \text{ (dikonversikan dengan 9 bulan pemakaian)} \times 720 \text{ (jam nyala dalam 1 bulan terhitung 30 hari)} \times 0,85 \text{ (Cosphi/faktor daya)} \times \text{Harga per KWH tertinggi dalam golongan tarif bersangkutan sesuai TDL (Tarif Dasar Listrik) yang berlaku} + \text{biaya lain-lain (KWh meter, MCB, Kabel, PPJ, Materai)}$.

⁹ *Observasi Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya* (Palangka Raya, 8 Maret 2021).

perlindungan konsumen secara patut". Hal ini menjelaskan bahwa walaupun konsumen melakukan kesalahan atau melakukan pelanggaran, maka berhak mendapatkan penyelesaian sengketa tersebut melalui penyelesaian sengketa yang sesuai dengan kesalahan yang telah diperbuat oleh konsumen tanpa terkecuali.¹⁰

Berdasarkan paparan diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih lanjut terkait permasalahan diatas dengan judul: Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik Di PT PLN Persero Kota Palangka Raya.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat penulis temukan pusat perhatian dalam penelitian yang perlu kiranya dibahas yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana praktek terjadinya pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa pada pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

¹⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 Ayat (5).

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat penulis temukan beberapa tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami praktek terjadinya pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian sengketa pada pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang dilakukan di PT PLN Persero Kota Palangka Raya.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan teoritis serta kegunaan secara praktis.

1. Kegunaan teoritis dalam penelitian ini adalah untuk mengkaji dari sudut pandang hukum tentang perlindungan konsumen pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang dilakukan oleh konsumen di PT PLN Persero Kota Palangka Raya.
2. Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi pada program studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya. Serta menjadi bahan bacaan dan literatur Fakultas Syariah IAIN Palangka Raya.

E. Sistematika Penulisan

Hasil dari penelitian ini disajikan dalam bentuk laporan penelitian yang dalam lima bab yang mana semua bab saling berkaitan satu sama lain secara manfaat. Pembagian setiap bab diatur secara sistematis yang berkaitan dan dapat dimengerti dengan lebih mudah bagi pembaca dari penelitian ini.

BAB I : Pendahuluan, pada bab ini dijelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematis penelitian.

BAB II : Kajian Pustaka, pada bab ini dijelaskan dan berisi tentang penelitian terdahulu, kerangka teoretik, deskripsi teoretik, kerangka pikir, dan pertanyaan penelitian.

BAB III : Metode Penelitian, pada bab ini dijelaskan dan berisi tentang waktu dan tentang penelitian, jenis penelitian, pendekatan penelitian, data dan sumber data, objek dan subjek penelitian. teknik penentuan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, dan analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Analisis, bab ini berisi gambaran umum penelitian, hasil penelitian, dan diakhiri dengan analisis data.

BAB V : Penutup, bab ini berisi Kesimpulan dan Saran.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam suatu karya tulis ilmiah merupakan hal yang sangat penting sekali untuk menemukan titik perbedaan maupun persamaan dengan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Sehingga salah satu etika ilmiah yang bertujuan untuk memberikan kejelasan informasi yang diteliti dan kepastian orisinalitas terpenuhi. Selain itu penelitian terdahulu juga berguna sebagai sebuah acuan sekaligus pijakan pemetaan dalam penelitian ini. Adapun berdasarkan hasil penelusuran yang telah penulis lakukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Skripsi Kusmianto dengan judul "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (Persero) Cabang Makassar*". Fokus dalam penelitian ini adalah upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila dirugikan oleh PT. PLN Cabang Makassar dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik. Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif yaitu suatu penelitian yang secara deduktif dimulai analisis terhadap pasal-pasal dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur terhadap permasalahan di atas, dan yuridis empiris, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data primer dan menemukan kebenaran dengan menggunakan

metode berpikir induktif dan kriterium kebenaran koresponden serta fakta yang digunakan untuk melakukan proses induksi dan pengujian kebenaran secara koresponden adalah fakta yang mutakhir. Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

Pada kenyataannya perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik belum sepenuhnya diberikan oleh PT. PLN. Surat perjanjian jual beli tenaga listrik yang merupakan landasan hukum dalam penyaluran tenaga listrik, masih mempunyai kekurangan. Didalamnya tidak memuat kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jujur dan jelas tentang barang dan/jasa yang diperdagangkan, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 huruf (b) UUPK. Penyelesaian sengketa konsumen dengan pihak PT. PLN tidak menutup kemungkinan melalui penyelesaian damai. Penyelesaian damai yang dimaksud adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang dalam hal ini adalah undang-undang perlindungan konsumen.¹¹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis buat adalah objek penelitian, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen ketegalistrikan di PT PLN Persero. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis buat adalah terletak pada tempat dan fokus penelitian yakni perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa pelanggaran pemakaian tenaga listrik.

2. Skripsi Adhitya Arga Thama dengan judul "*Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Listrik (Studi PT. PLN (Persero) Medan)*". Fokus dalam penelitian ini adalah tanggung jawab

¹¹ Kusmianto dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (Persero) Cabang Makassar" (Skripsi-Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2013).

perdata PT. PLN (Persero) terhadap konsumen yang diakibatkan oleh pemadaman listrik. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian hukum empiris, yaitu suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

Ada tiga faktor utama penyebab pemadaman aliran listrik di wilayah Indonesia, khususnya di wilayah Sumatera Utara yaitu kondisi keterbatasan pasokan listrik, kondisi keterbatasan pasokan ketika adanya pemeliharaan mesin atau gangguan mesin, dan kondisi pemadaman akibat adanya pemeliharaan jaringan tenaga distribusi tenaga listrik. PT. PLN (Persero) bertanggung jawab kepada konsumen terhadap kerugian moril dan materil akibat pemadaman yang sering terjadi di kota Medan, PT. PLN bertanggung jawab meminta maaf dan memberikan kompensasi 10% pemotongan biaya beban penggunaan listrik kepada pelanggan sebagai akibat pemadaman aliran listrik, tetapi pemotongan kompensasi 10% hanya berlaku jika 1 minggu terdapat pemadaman yang berlebihan. Secara inmateril, PLN meminta maaf sebesar besarnya terhadap konsumen listrik atas segala keluhan dan ketidakpuasan baik pelayanan maupun ketersediaan listrik yang belum berkesinambungan kepada konsumen listrik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis buat terletak pada objek penelitian yakni pemanfaatan tenaga listrik yang dilakukan oleh konsumen. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis buat terletak pada tempat dan fokus penelitian, di dalam penelitian ini memuat hak konsumen berupa pemberian kompensasi apabila terjadinya

pemadaman listrik, maka dalam penelitian yang penulis buat hak konsumen dalam penyelesaian sengketa dalam pelanggaran pemakaian tenaga listrik.¹²

3. Skripsi Effi Angita Sari dengan judul “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Tanggung Jawab Perdata PT. PLN (Persero) Cabang Lahat Ranting Baturaja Dalam Pencatatan KWH Meter Listrik*”. Fokus dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap konsumen dan tanggung jawab perdata PT. PLN dalam pencatatan KWH meter yang terjadi kesalahan pada pencatatan angka stand meternya. Pada skripsi metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian hukum empiris, yaitu penelitian yang bersifat deskriptif yang menggambarkan dan menguraikan secara sistematis semua permasalahan, sehingga tidak bermaksud menguji hipotesis. Kesimpulan hasil dari penelitian ini adalah:

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pencatatan kWh meter listrik di PT. PLN (Persero) cabang Lahat ranting Baturaja yaitu konsumen berhak mendapat informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jamman jasa bidang kelistrikan. Jika kepastian hukum atau perlindungan hukum tersebut tidak terpenuhi, maka pelanggan dapat saja meminta kompensasi/penggantian atau bahkan berbentuk ganti kerugian atas tidak dilaksanakanya kepastian hukum atau perlindungan hukum tersebut kepada PT. PLN (Persero) Cabang Lahat Ranting Baturaja. Tanggung jawab perdata PT. PLN (Persero) cabang Lahat ranting Baturaja dalam pencatatan kWh meter listrik terhadap konsumen yang dirugikan yaitu dengan memberikan ganti rugi akibat salah pencatatan kWh meter listrik pelanggan oleh petugas cater, yang mana sebagai implementasi dari Pasal 19 UU RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹² Adhitya Arga Thama dengan judul “Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Listrik (Studi PT. PLN (Persero) Medan)” (Skripsi-Universitas Sumatera Utara, 2018).

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis buat terletak pada perlindungan terhadap konsumen pengguna tenaga listrik. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis buat terletak pada tempat penelitian dan fokus penelitian yakni perlindungan konsumen pada kesalahan pencatatan stand meter yang dilakukan oleh petugas catat meter.¹³

B. Kerangka Teoretik

Terdapat banyak literatur yang menjelaskan pengertian teori yang berasal dari kata: *thea*. Definisi teori dapat berbeda-beda menurut pandangan kalangan ahli teori berdasarkan pada bidang-bidang pengetahuan serta tergantung pada metodologi dan konteks diskusi. Pengertian teori secara umum adalah analisis hubungan antara fakta yang satu dengan fakta yang lain pada sekumpulan fakta-fakta yang disusun secara sistematis, logis (rasional), empiris (kenyataan), juga simbol dalam menjelaskan suatu fenomena.

Menurut John W Creswell, teori adalah serangkaian bagian atau variabel, definisi, dan dalil yang saling berhubungan yang menghadirkan sebuah pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menentukan hubungan antar variabel, dengan maksud menjelaskan fenomena alamiah.¹⁴ Penelitian ini dalam

¹³ Effi Angita Sari dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Tanggung Jawab Perdata PT. PLN (Persero) Cabang Lahat Ranting Baturaja Dalam Pencatatan KWH Meter Listrik” (Skripsi-Universitas Muhammadiyah Palembang, 2009).

¹⁴ Anonim, “Definisi dan Pengertian Teori Menurut Beberapa Ahli”, dalam <https://lenterakecil.com/definisi-dan-pengertian-teori/> (26 Februari 2021).

mengkaji perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Rayon Barat Kota Palangka Raya menggunakan 3 teori hukum positif yang berhubungan dan relevan yaitu teori perlindungan hukum, teori penegakan hukum, dan teori alternatif penyelesaian sengketa. Dalam kajian terkait penyelesaian pelanggaran pemakaian tenaga listrik, peneliti juga menggunakan sebuah teori hukum Islam *aş-sulhu*.

Pada teori perlindungan hukum, peneliti menganalisis terkait perlindungan hukum terhadap konsumen pada penyelesaian sengketa pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero. Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁵ Adapun berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers pada penjelasan Pasal 8 disebutkan bahwa, perlindungan hukum adalah jaminan perlindungan pemerintah dan atau masyarakat kepada warga negara dalam melaksanakan fungsi, hak, kewajiban dan peranannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁶ Dalam pelanggaran pemakaian tenaga listrik ini, perlindungan hukum terhadap konsumen tersebut dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Ayat (5) yang melindungi “Hak untuk

¹⁵ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000), 53.

¹⁶ Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 Tentang Pers, Penjelasan Pasal 8.

mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”.¹⁷

Berkaitan dengan sarana teori perlindungan hukum, penulis selanjutnya menggunakan teori penegakan hukum yang digunakan untuk menganalisis bentuk penegakan hukum terhadap berbagai macam pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen terhadap PT PLN persero serta sanksi yang dapat diberlakukan terhadap konsumen tersebut baik dari segi administratif. Penegakan hukum sebagai bagian dari *legal system*, tidak dapat dipisahkan dengan substansi hukum (*legal substance*) dan budaya hukum (*legal culture*). Hukum sebagai gejala sosio-empiris yang dikaji ke dalam variabel independen memberi *impact* pada berbagai kehidupan. Aspek-aspek kehidupan sosial ini yang menjadi *dependent variable*.

Dalam kedudukan hukum sebagai *independent variable* maka dapat dikaji sebagai *law in action* serta *legal impact*. Mengkaji hukum sebagai *independent variable* termasuk kajian hukum dan masyarakat (*law and society*). Sebaliknya, jika hukum dijadikan *dependent variable*, maka termasuk kajian sosiologi hukum (*sociologi of law*).¹⁸

Penegakan hukum yaitu, upaya untuk dilakukannya proses penegakan atau fungsi dari norma-norma hukum secara nyata untuk panduan perilaku di dalam hubungan-hubungan hukum atau lalu lintas dalam kehidupan

¹⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 Ayat (5).

¹⁸ Siswanto Sunarso, *Wawasan Penegakan Hukum Di Indosensia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2005), 110.

bermasyarakat dan bernegara. Dalam pengertian lain penegakan hukum yaitu, suatu usaha untuk mewujudkan ide-ide keadilan, kepastian hukum dan kemanfaatan sosial menjadi kenyataan. Penegakan hukum hakikatnya adalah proses perwujudan ide-ide.

Satjipto Raharjo berpendapat bahwa penegakan hukum itu bukan merupakan suatu tindakan yang pasti, yaitu menerapkan suatu tindakan yang pasti yaitu menerapkan hukum terhadap suatu kejadian, yang dapat di ibaratkan menarik garis lurus antara dua titik.¹⁹ Soerjono Soekanto berpendapat bahwa penegakan hukum adalah kegiatan menyasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan didalam kaidah-kaidah/pandangan nilai yang mantap dan menjewantah dan sikap tindak sebagai rangkaian penjabaran nilai tahap akhir untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup.²⁰

Peraturan hukum tidak identik dengan keadilan. Selain itu juga ada penegakan hukum melalui aliran Sosiologis dari Roscoe Pound yang memandang hukum sebagai kenyataan sosial, hukum sebagai alat pengendali sosial atau yang dikenal dengan istilah *As a Tool of Sosial Engineering*. Inti dari penegakan hukum itu terletak pada kegiatan menyasikan hubungan dari nilai yang menjabarkan di dalam kaidah-kaidah untuk menciptakan, memelihara dan

¹⁹ Satjipto Raharjo, *Sosiologi Hukum: Perkembangan Metode Dan Pilihan Masalah* (Yogyakarta: Sinar Grafika, 2002), 190.

²⁰ Dellyana Shant, *Konsep Penegakan Hukum* (Yogyakarta: Sinar Grafika, 1988), 33.

memperhatikan kedamaian dalam pergaulan hidup. Di dalam penegakan hukum, pasangan nilai tersebut perlu diserasikan.²¹

Berkaitan dengan teori penegakan hukum, penulis selanjutnya menggunakan teori alternatif penyelesaian sengketa yang digunakan untuk menganalisis penyelesaian hukum terhadap berbagai macam pelanggaran pemakaian tenaga listrik oleh konsumen yang merugikan PT PLN persero. *Alternative dispute resolution* (ADR) atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa merupakan sebuah istilah yang pertama kali dimunculkan di Amerika Serikat. Konsep ini merupakan jawaban atas ketidakpuasan yang muncul di masyarakat Amerika Serikat terhadap sistem pengadilan mereka.

Ketidakpuasan tersebut bersumber pada persoalan yang antara lain seperti waktu yang dibutuhkan sangat lama dan biaya sangat mahal, serta diragukannya kemampuan untuk menyelesaikan kasus-kasus yang bersifat rumit dengan memuaskan. Kerumitan dapat disebabkan oleh substansi kasus yang sarat dengan persoalan-persoalan ilmiah atau dapat juga disebabkan oleh banyaknya serta luasnya *stakeholders* yang harus terlibat. Pada intinya *alternative dispute resolution* (ADR) dikembangkan oleh praktisi hukum maupun para akademisi sebagai cara penyelesaian sengketa yang lebih memiliki akses pada keadilan.

²¹ Darmodiharjo dan Darji, *Pokok-Pokok Filsafat Hukum* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2002), 53.

Pasal 6 Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 mengatur mengenai pilihan dalam penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui cara musyawarah para pihak yang bersengketa dibawah titel “alternatif Penyelesaian Sengketa”, yang merupakan terjemahan dari *alternative dispute resolution* (ADR).²²

Pengertian *alternative dispute resolution* (ADR) di sini adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli (pasal 1 angka 10). Adapun bentuk alternatif penyelesaian sengketa secara umum adalah dengan cara negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.²³

Alternatif penyelesaian sengketa adalah merupakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didasarkan atas kesepakatan para pihak. sebagai konsekuensi kesepakatan para pihak ADR bersifat sukarela dan tidak dapat dipaksakan oleh salah satu pihak ataupun pihak lain. meskipun demikian sebagai bentuk perjanjian (alternatif penyelesaian sengketa) kesepakatan yang telah mereka capai harus ditaati.²⁴

Selain menggunakan teori yang bersumber daripada hukum positif, penulis juga menggunakan teori yang berasal dari hukum Islam yaitu *aş-şulhu*.

²² Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 6.

²³ Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 Ayat (10).

²⁴ Herniate dan Iin Hartini, *Sengketa Bisnis Dan Proses Penyelesaiannya Melalui Jalur Non Litigasi* (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019), 1-2.

Teori ini digunakan untuk mengkaji terkait penyelesaian sengketa berupa sanksi yang diberikan PT PLN Persero terhadap pelaku yang melakukan pelanggaran.

Dalam bahasa Arab perdamaian diistilahkan dengan *aş-şulhu*. Secara harfiah *aş-şulhu* mengandung pengertian memutus pertengkaran atau perselisihan. Menurut syariat *aş-şulhu* dirumuskan sebagai suatu jenis akad (perjanjian) untuk mengakhiri perlawanan (perselisihan) antara dua orang yang berlawanan. Dalam perdamaian terdapat 2 (dua) pihak, yang sebelumnya terjadi persengketaan. Kemudian para pihak sepakat untuk salih melepaskan sebagian dari tuntutananya. Hal itu dimaksudkan agar persengketaan di antara mereka dapat berakhir.

Masing-masing pihak yang mengadakan perdamaian dalam syariat Islam diistilahkan *muşālih*. Persoalan yang diperselisihkan disebut *muşālih* 'anhu. Perbuatan yang dilakukan oleh salah satu pihak terhadap pihak yang lain untuk mengakhiri pertikaian/pertengkaran dinamakan *muşālih* 'alaihi atau disebut *badal aş-şulhi*.²⁵

Menurut Imam Taqiy Al-Din Abu Bakar Ibnu Muhammad AlHusaini dalam kitab *Kifayatul Akhyar*, *aş-şulhu* adalah:

²⁶ العقد الذي ينقطع به المتخاصمين

²⁵ Farid Wajdi dan Suhrawardi K,Lubis, *Hukum Ekonomi Islam* (Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2020), 307.

²⁶ Imam Taqiy Al-Din Abu Baker Ibnu Muhammad Al-Husaini, *Kifayatul Akhyar* (Semarang: Toha Putra, Juz I) 271.

Artinya: “Akad yang memutus perselisihan antara dua pihak yang berselisih”

C. Deskripsi Teoretik

1. Hukum Perlindungan Konsumen

a. Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

Konsumen merupakan alih bahasa dari kata *customer*, secara harfiah arti kata *customer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.²⁷ Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *customer* sebagai pemakai atau konsumen.²⁸ Kamus umum bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industry, bahan makanan, dan sebagainya.²⁹ *Business English Dictionary* menyebutkan *customer* adalah *person or company whichs buys and uses goods and services*.³⁰

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat telah mengenal istilah konsumen, dan menyebutkan konsumen adalah setiap pemakai

²⁷ A.S. Hornby, *Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English* (Oxford: Oxford University Press, 1987), 183

²⁸ Johnm. Echols dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia* (Jakarta: Gramedia, 1995), 124.

²⁹ WJS, Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), 521.

³⁰ Peter Colin, *Business English Dictionary* (London: Linguaphone Institute Limited), 60.

dan/atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain.³¹

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan “Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak tidak untuk diperdagangkan”.³²

Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan, maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga Batasan, yaitu:

- 1) Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- 2) Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan untuk mencari keuntungan.
- 3) Konsumen akhir (*ultimate consumer/ end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa

³¹ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Pasal 1.

³² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Ayat (2).

untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.

Dalam Islam, para ahli hukum Islam terdahulu (fukaha) tidak pernah mendefinisikan konsumen dan menjadikannya sebagai suatu objek kajian hukum secara khusus. Hanya saja, sumber hukum Islam berbicara tentang prinsip-prinsip konsumen dan perlindungan konsumen.

Muhammad dan Alimin, mendefinisikan konsumen berangkat dari pandangan atau konsep Islam terhadap harta, hak dan kepemilikan dengan transaksi atau tidak, yang sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam Islam. Definisi konsumen tersebut adalah “setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baikia dipakai untuk pemakai akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya”.³³

Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*. Adapun *Blak's Law Dictionary* mendefinisikan *a statute that safe guarnds cosumers in the use the goods and services*. Perlindungan konsumen

³³ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 18-19.

adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya dalam memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Terdapat dua jenis perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.³⁴

Undang-undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.³⁵

Perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

- 1) Menciptakan keterbukaan akses, serta menjamin kepastian hukum.
- 2) Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.

³⁴ Erry Fitrya Primadhany, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Graha Dewata Akibat Dipailitkannya PT Dewata Abdi Nusa", *Arena Hukum*, Vol. 7, No. 2 (2014), 183.

³⁵ Undang-Undang Nomor * Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Ayat (1).

- 3) Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- 4) Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
- 5) Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Hukum pada hakikatnya adalah sesuatu yang abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkret. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebesar-besarnya, dan berkurangnya penderitaan dalam mewujudkan keadilan.

Maka hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam masyarakat. Tegasnya, hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur kepentingan konsumen.³⁶

Hal ini terkait dengan Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Segala ketentuan peraturan perundang-

³⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 21-46.

undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini”.³⁷

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen sangat penting agar bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Hak-hak dasar konsumen tersebut sebenarnya bersumber dari hak-hak dasar umum yang diakui secara internasional. Hak-hak dasar umum tersebut pertama kali dikemukakan oleh Hohn F. Kennedy, Presiden amerika Serikat, pada tanggal 15 maret 1962, melalui “*A special Massage for the Prtection of consumer Interest*” atau yang

³⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 64.

lebih dikenal dengan istilah “Deklarasi Hak Konsumen” (*Declaration of Consumer Right*).³⁸

Bob Widyahartono menyebutkan bahwa deklarasi tersebut menghasilkan empat hak dasar konsumen (*the four consumer basic rights*) yang meliputi hak-hak sebagai berikut.

- 1) Hak Memperoleh Keamanan (*the right to be secured*), yaitu setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan atas barang/jasa yang dikonsumsi. Misalnya, konsumen merasa aman jika produk makanan atau minuman yang dikonsumsi dirasa aman bagi Kesehatan. Artinya, produk makanan tersebut memenuhi standar Kesehatan, gizi, dan sanitasi, serta tidak mengandung bahan yang membahayakan bagi jiwa manusia. Di AS, hak ini merupakan hak tertua yang tidak kontroversial karena didukung oleh masyarakat oleh masyarakat ekonomi.
- 2) Hak Memperoleh Informasi (*the right to be informed*), yaitu setiap konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan komprehensif tentang suatu produk barang/jasa yang dibeli (dikonsumsi). Akses terhadap informasi sangat penting karena konsumen bisa mengetahui bagaimana kondisi barang/jasa yang akan dikonsumsi. Jika suatu saat ada resiko negatif dari

³⁸ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: Visimedia, 2008), 22-24.

produk/jasa yang telah dikonsumsi, konsumen mengetahui hal tersebut sebelumnya. Artinya, konsumen memiliki hak untuk mengetahui ciri/atribut negatif dari suatu produk, seperti efek samping dari mengonsumsi suatu produk atau adanya peringatan dalam label/kemasan produk.

- 3) Hak Untuk Memilih (*the right to choose*), yaitu setiap konsumen berhak memilih produk barang/jasa dengan harga yang wajar. Artinya, konsumen tidak boleh dalam kondisi tertekan atau paksaan untuk memilih suatu produk tersebut yang mungkin bisa merugikan hak-haknya. Ia harus dalam kondisi bebas dalam menentukan pilihannya terhadap barang/jasa yang dikonsumsi.
- 4) Hak Untuk Didengarkan (*the right to be heard*), yaitu konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.

Empat hak dasar sebagaimana disampaikan oleh Presiden AS, John F. Kennedy, tersebut memberikan pemikiran baru tentang perlindungan hak-hak konsumen. Empat dasar tersebut sering digunakan dalam merumuskan hak-hak dan perlindungan konsumen.³⁹

³⁹ Ibid, 24-25.

Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen Pasal 4, hak-hak konsumen sebagai berikut.

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa.
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisinya serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁴⁰

⁴⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

Selain memiliki hak, tentunya konsumen juga memiliki kewajiban yang harus ia penuhi. Berdasarkan Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen adalah:

- 1) Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁴¹

c. Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen

Dalam perlindungan konsumen, terdapat tiga prinsip dasar yang mengkomodir perlindungan terhadap konsumen, yaitu:

- 1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan (*Negligence*), merupakan prinsip tanggung jawab bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen.⁴² Hal ini dapat ditemukan dalam rumusan teori

⁴¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5 Ayat (1-4)

⁴² Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Tanggung Jawab Mutlak* (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), 46.

negligence, yaitu kelalaian/kegagalan dalam melakukan suatu kewajiban yang sebenarnya dapat dilakukan oleh orang biasa atau oleh orang yang berhati-hati, atau melakukan sesuatu yang oleh orang yang berpikiran sehat dan hati-hati tidak akan dilakukan; ketidak-hatian, sembrono.⁴³ Berdasarkan teori ini, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen.

- 2) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi (*Breach Of Warranty*), yaitu tanggung jawab produsen berdasarkan wanprestasi juga merupakan dari tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual liability*). Dengan demikian, suatu produk yang rusak dan mengakibatkan kerugian, maka konsumen melihat isi kontrak, baik tertulis maupun tidak tertulis. Keuntungan konsumen berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak (*strict obligation*), yaitu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan produsen untuk memenuhi janjinya. Artinya, walaupun produsen telah berupaya memenuhi kewajiban dan janjinya, tetapi konsumen tetap

⁴³ Anonim, “Arti Kata Negligence”, dalam <https://www.kamusbesar.com/negligence> (15 Maret 2021).

mengalami kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian.

- 3) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Product Liability*), merupakan hasil akhir dari perkembangan hukum yang terjadi secara bertahap. Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan sistem tanggung jawab yang tidak berdasarkan kesalahan produsen, yakni menerapkan tanggung jawab kepada penjual produk yang cacat tanpa ada beban bagi pihak konsumen atau pihak yang diragukan untuk membuktikan kesalahan tersebut. Prinsip tanggung jawab mutlak dinilai lebih responsif terhadap kepentingan konsumen dibandingkan dengan prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*negligence*), dan wanprestasi (*breach of warranty*). Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.⁴⁴

2. Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik

- a. Golongan Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik.

Di dalam Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Pasal 13 Ayat (1), terdapat 4 (empat) golongan pelanggaran pemakaian tenaga listrik, yaitu:

⁴⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 92-96.

- 1) Pelanggaran Golongan I (P I) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya tetapi tidak mempengaruhi pengukuran energi.
- 2) Pelanggaran Golongan II (P II) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi pengukuran energi tetapi tidak mempengaruhi batas daya.
- 3) Pelanggaran Golongan III (P III) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya dan mempengaruhi pengukuran energi.
- 4) Pelanggaran Golongan IV (P IV) merupakan pelanggaran yang dilakukan oleh Bukan Pelanggan yang menggunakan tenaga listrik tanpa alas hak yang sah.⁴⁵

b. Termasuk Pelanggaran Golongan I (P I)

Berdasarkan Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Pasal 13 Ayat (2), yang termasuk dalam P I yaitu APP⁴⁶ yang terpasang di pelanggan ditemukan 1 (satu) atau lebih fakta yang

⁴⁵ Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), Pasal 13 Ayat (1).

⁴⁶ APP (Alat Pembatas dan Pengukur) adalah alat milik PLN yang dipakai untuk membatasi daya listrik dan mengukur energi listrik, baik sistem Prabayar maupun Pasca Bayar, Anonim, "Informasi P2TL", dalam <https://web.pln.co.id/pelanggan/informasi-p2tl> (24 Oktober 2021).

dapat mempengaruhi batas daya tetapi tidak mempengaruhi pengukuran energi, sebagai berikut:

- 1) Segel milik PLN pada Alat Pembatas hilang, rusak, bukan karena korosi atau faktor alam lainnya atau tidak sesuai dengan aslinya.
- 2) Alat Pembatas hilang, rusak atau tidak sesuai dengan aslinya.
- 3) Kemampuan Alat Pembatas menjadi lebih besar, antara lain dengan:
 - a) Mengubah seting relay Alat Pembatas;
 - b) Membalik phasa dengan netral;
- 4) Alat Pembatas terhubung langsung dengan kawat/kabel sehingga Alat Pembatas tidak berfungsi atau kemampuannya menjadi lebih besar.
- 5) khusus untuk Pelanggan yang menggunakan meter kVA maksimum:
 - a) Segel pada meter kVA maks dan/atau perlengkapannya, hilang, rusak, bukan karena korosi atau faktor alam lainnya atau tidak sesuai dengan aslinya;
 - b) Meter kVA maks dan/atau perlengkapannya, rusak, hilang, bukan karena korosi atau faktor alam lainnya atau tidak sesuai dengan aslinya.

c) Terjadi hal-hal lainnya dengan tujuan mempengaruhi batas daya.⁴⁷

c. Termasuk Pelanggaran Golongan II (P II)

Berdasarkan Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Pasal 13 Ayat (3), yang termasuk P II yaitu apabila pada APP yang terpasang di pelanggan ditemukan satu atau lebih fakta yang dapat mempengaruhi pengukuran energi tetapi tidak mempengaruhi batas daya, sebagai berikut:

- 1) Segel tera dan/atau segel milik PLN pada Alat Pengukur dan/atau perlengkapannya salah satu atau semuanya hilang/tidak lengkap, rusak/putus, bukan karena korosi atau faktor alam lainnya atau tidak sesuai dengan aslinya.
- 2) Alat Pengukur dan/atau perlengkapannya hilang atau tidak sesuai dengan aslinya.
- 3) Alat Pengukur dan/atau perlengkapannya tidak berfungsi sebagaimana mestinya walaupun semua Segel milik PLN dan Segel Tera dalam keadaan lengkap dan baik.⁴⁸

d. Termasuk Pelanggaran Golongan III (P III)

⁴⁷ Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), Pasal 13 Ayat (2).

⁴⁸ Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), Pasal 13 Ayat (3).

Berdasarkan Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Pasal 13 Ayat (5), yang termasuk P III yaitu apabila pada APP dan instalasi listrik yang terpasang di pelanggan ditemukan satu atau lebih fakta yang dapat mempengaruhi pengukuran batas daya dan mempengaruhi pengukuran energi sebagai berikut:

- 1) Pelanggaran yang merupakan gabungan pada PI dan P II.
- 2) Menyambung langsung dari Instalasi PLN sebelum APP.⁴⁹

e. Termasuk Pelanggaran Golongan IV (P IV)

Berdasarkan Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Pasal 13 Ayat (6), yang termasuk P IV yaitu apabila ditemukan fakta pemakaian tenaga listrik PLN tanpa alas hak yang sah oleh Bukan Pelanggan. Yang termasuk pelanggaran P IV antara lain adalah:

- 1) Menyambung langsung dari Jaringan Tenaga Listrik (JTL)⁵⁰ ke IMP.
- 2) Pelanggan yang sudah tidak sesuai antara Identitas Pelanggan (ID Pel) dengan kode kedudukan (koduk) akibat APP dipindahkan tanpa izin PLN.

⁴⁹ Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), Pasal 13 Ayat (5).

⁵⁰ JTL (Jaringan Tenaga Listrik) adalah sistem penyaluran/pendistribusian tenaga listrik yang dapat dioperasikan dengan Tegangan Rendah (TR), Tegangan Menengah (TM), Tegangan Tinggi (TT) atau Tegangan Ekstra Tinggi (TET), Anonim, "Informasi P2TL", dalam <https://web.pln.co.id/pelanggan/informasi-p2tl> (24 Oktober 2021).

- 3) Pemakai tenaga listrik tidak terdaftar di dalam Data Induk Langganan (DIL) PLN; 4. pemakai tenaga listrik hasil *levering*⁵¹ dari pelanggaran P III.
- 4) Pemakai tenaga listrik hasil *levering* dari pelanggaran P IV.⁵²

f. Sanksi Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL)

Berdasarkan Pasal 14, sanksi yang diberikan oleh PT PLN dalam pelanggaran pemakaian tenaga listrik yaitu:

- 1) Pelanggan yang melakukan Pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dikenakan sanksi berupa:
 - a) Pemutusan Sementara;
 - b) Pembongkaran Rampung;
 - c) Pembayaran Tagihan Susulan;
 - d) Pembayaran Biaya P2TL Lainnya.
- 2) Bukan Pelanggan yang terkena P2TL dikenakan sanksi berupa :
 - a) Pembongkaran Rampung;
 - b) Pembayaran TS4;
 - c) Pembayaran Biaya P2TL lainnya.

⁵¹ *Levering* Listrik adalah sambungan listrik yang nyantol di meteran kWh milik pelanggan lain, NV, "Tersisa 127 Kasus Levering dan Over Spanning Listrik di Jembrana", dalam <https://www.nusabali.com/berita/63532/tersisa-127-kasus-levering-dan-over-spanning-listrik-di-jembrana#:~:text=Levering%20listrik%20adalah%20sambungan%20listrik,berada%20jauh%20dari%20rumah%20pelanggan> (24 Oktober 2021).

⁵² Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Pasal Tentang Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), 13 Ayat (6).

- 3) Pelanggan atau bukan pelanggan yang melakukan pelanggaran dan tidak menyelesaikan TS sesuai golongan pelanggarannya, namun menyambung kembali aliran listrik ke satuan instalasi yang bermasalah secara tidak sah, maka akan dikenakan P2TL ulang dengan TS ganda.
- 4) Pelanggan yang melakukan pelanggaran PI, lebih dari 1 (satu) kali pelanggan tersebut diwajibkan tambah daya, bersamaan dengan penyelesaian TS.
- 5) Dalam hal pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan (4) tidak menyelesaikan TS dan tambah daya tersebut, maka akan dilakukan pemutusan/pembongkaran rampung atas tenaga listrik tersebut.⁵³

g. Pengajuan Keberatan

Berdasarkan Pasal 23 pelanggan ataupun non pelanggan yang telah melakukan/diduga melakukan pelanggaran pemakaian tenaga listrik dapat mengajukan keberatan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Dalam hal Pelanggan keberatan atas penetapan pengenaan sanksi P2TL, maka Pelanggan dapat mengajukan keberatan kepada General Manager Distribusi/Wilayah atau Manajer

⁵³ Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Tentang Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), Pasal 14 Ayat (1-5).

APJ/Area/Cabang unit PLN yang menerbitkan sanksi dimaksud dengan disertai alasan-alasan dan bukti-bukti.

- 2) Pelanggan dapat mengajukan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan jangka waktu keberatan diajukan paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah kejadian P2TL.
- 3) Keberatan yang diajukan oleh pelanggan dianalisa dan dievaluasi oleh Tim Keberatan yang dibentuk oleh General Manager Distribusi/Wilayah untuk tingkat Distribusi/Wilayah dan oleh Manajer APJ/Area/Cabang untuk tingkat APJ/Area/Cabang.
- 4) Keanggotaan Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diketuai oleh General Manager untuk Wilayah/Distribusi dan Manajer untuk Area/Cabang serta berjumlah minimal 5 (lima) orang atau ganjil yang terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut :
 - a) Teknik.
 - b) Niaga/Pelayanan Pelanggan.
 - c) Administrasi dan Kepegawaian.
 - d) Wakil Pemerintah di Bidang Ketenagalistrikan.
- 5) Dalam hal keberatan yang diajukan oleh Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak terpenuhi baik secara keseluruhan maupun sebahagian, maka unit yang mengenakan sanksi P2TL harus menyampaikan pemberitahuan secara tertulis dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak keberatan diterima.

- 6) Dalam hal keberatan yang diajukan oleh Pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terpenuhi untuk diproses lebih lanjut, maka Unit yang menerima keberatan harus menyampaikan keputusan atas keberatan tersebut kepada Pelanggan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya keberatan dari Pelanggan.
- 7) Proses pemeriksaan keberatan tidak menunda pelaksanaan penerapan sanksi P2TL yang telah ditetapkan.
- 8) Tim Keberatan APJ/Area/Cabang melalui Manajer APJ/Area/Cabang dan Tim Keberatan Wilayah/Distribusi bertanggungjawab kepada General Manager.
- 9) Dalam mengambil keputusan, Tim Keberatan P2TL harus memenuhi syarat kuorum melebihi dari 50%.
- 10) Dalam hal pelanggan yang terkena Pemutusan Sementara dan dinyatakan terbukti tidak bersalah dan apabila kesalahan yang mengakibatkan dilakukan Pemutusan Sementara tersebut terbukti akibat kelalaian yang dilakukan oleh Pihak PLN, Manajemen PLN dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja harus menyampaikan permohonan maaf secara tertulis kepada Pelanggan tersebut.⁵⁴

⁵⁴ Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Tentang Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), Pasal 23 Ayat (1-10).

3. Alternatif Penyelesaian Sengketa

Alternatif penyelesaian sengketa atau *alternative dispute resolution* (ADR), adalah suatu bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kata sepakat (konsensus) yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa baik tanpa ataupun dengan bantuan pihak ketiga yang netral.

Di Indonesia, Pancasila sebagai dasar filosofi kehidupan bermasyarakatnya, telah mengisyaratkan bahwa asas penyelesaian sengketa melalui musyawarah untuk mufakat lebih diutamakan, seperti tersirat dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Dengan sila Kerakyatan yang Dipimpin oleh Hikmat Kebijaksanaan dalam Permusyawaratan/Perwakilan, maka manusia Indonesia mempunyai kedudukan, hak dan kewajiban yang sama. Dalam menggunakan hak-haknya tersebut menyadari prosedurnya:

- a. Selalu mengutamakan kepentingan negara dan kepentingan masyarakat.
- b. Tidak memaksakan kehendak kepada orang lain.
- c. Menutamakan musyawarah dalam untuk kepentingan bersama.
- d. Musyawarah untuk mencapai mufakat diliputi oleh semangat kekeluargaan.
- e. Dengan itikad baik dan rasa tanggung jawab menerima dan melaksanakan hasil keputusan musyawarah.
- f. Musyawarah dilakukan dengan akal sehat dan sesuai dengan hati Nurani yang luhur.

- g. Keputusan yang diambil harus dapat dipertanggungjawabkan secara moral kepada Tuhan yang Maha Esa, menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia serta nilai-nilai kebenaran dan keadilan.⁵⁵

ADR adalah suatu pranata penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang mekanismenya berdasarkan sebuah kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan, baik itu dilakukan melalui cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. ADR ini merupakan suatu penyelesaian sengketa yang dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan atau tanpa bantuan lain yang membantu menyelesaikan sengketa atau beda pendapat diantara para pihak yang bersengketa. Berbeda dengan litigasi, penyelesaian sengketa melalui ADR ini berada di tangan para pihak yang bersengketa. ADR ini hanya dapat ditempuh bilamana para pihak menyepakati penyelesaiannya melalui pranata pilihan penyelesaian sengketa.

Menurut Mahkamah Agung, secara umum bentuk-bentuk utama penyelesaian sengketa itu, meliputi sebagai berikut:

- a. Litigasi/Pengadilan.
- b. Arbitrase.
- c. *Early neutral Evaluation* (ENE).
- d. Mediasi.

⁵⁵ Rachmadi Usman, *Mediasi Di Pengadilan Dalam Teori dan Praktik* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), 2-3.

e. Pencarian fakta/*fact finding*.⁵⁶

Di Indonesia penerapan alternatif penyelesaian sengketa dalam Bab I Ketentuan Umum UU Nomor 30 Tahun 1999, Pasal 1 butir 10, disebutkan bahwa ADR adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara atau metode konsultasi, negosiasi, mediasi, konsolidasi, atau penilaian ahli sebagai berikut:⁵⁷

a. Konsultasi (*consultation*)

Dalam UU No. 30 Tahun 1999 tidak memberikan definisi mengenai apa yang diartikan dengan “konsultasi”. Tetapi menurut Sophar Maru Hutagalung, konsultasi merupakan suatu hubungan yang bersifat privat (pribadi) antara satu pihak yang disebut dengan konsultan sebagai pihak yang memberi pendapatnya tentang sesuatu hal dengan pihak lain yang disebut dengan klien.⁵⁸

b. Negosiasi

Menurut ketentuan Pasal 6 ayat (2) UU No. 30 Tahun 1999 rumusan tentang negosiasi pada prinsipnya adalah memberikan kepada pihak-pihak terkait suatu alternatif untuk menyelesaikan sendiri masalah yang timbul di antara mereka secara kesepakatan di mana hasil dari

⁵⁶ Ibid, 10-11.

⁵⁷ Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 Ayat (10).

⁵⁸ Sophar Maru Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), 312.

kesepakatan tersebut dituangkan dalam bentuk tertulis sebagai komitmen yang harus dilaksanakan kedua belah pihak.⁵⁹

Mirip dengan dengan ketentuan yang datur di dalam Pasal 1851 sampai 1864 KUH Perdata perihal yang mengatur masalah “perdamaian”. Perdamaian adalah suatu persetujuan antara dua belah pihak yang berselisih dengan mana kedua belah pihak, dengan menyerahkan, menjanjikan, atau mehanan suatu barang, mengakhiri suatu perkara yang sedang bergantung ataupun mencegah timbulnya suatu perkara. Dalam ketentuan ini, para pihak diwajibkan untuk membuat secara tertulis perihal yang disetujui.⁶⁰ Jika dibandingkan rumusan Pasal 6 ayat (2) UU No. 30 Tahun 1999 dengan Pasal 1851 KUH Perdata memiliki makna yang objektif dan hampir sama, tetapi di dalam “negosiasi” sesuai Pasal 6 ayat (2) tersebut mempunyai batasan waktu penyelesaian yang paling lama 14 hari, dan penyelesaiannya langsung oleh pihak yang bersengketa.

c. Mediasi

Merupakan suatu proses damai di mana para pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaiannya kepada seorang mediator⁶¹ untuk mencapai hasil akhir yang adil, tanpa membuang biaya terlalu

⁵⁹ Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 6 Ayat (2).

⁶⁰ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1851-1864.

⁶¹ Mediator adalah seorang yang mengatur pertemuan antar dua pihak atau lebih yang bersengketa.

besar, tetapi tetap efektif dan diterima sepenuhnya oleh kedua belah pihak yang bersengketa secara sukarela.⁶²

Pengaturan mengenai mediasi dapat kita temukan dalam ketentuan Pasal 6 ayat (3), Pasal 6 ayat (4), dan Pasal 6 ayat (5) Undang-Undang NO. 30 Tahun 1999. Ketentuan mengenai mediasi yang diatur dalam Pasal 6 ayat (3), mediasi adalah suatu proses kegiatan sebagai kelanjutan dari gagalnya negosiasi yang dilakukan oleh para pihak menurut Pasal 6 ayat (2).⁶³ Jadi dapat disimpulkan bahwa mediasi melibatkan keberadaan pihak ketiga (baik perorangan maupun dalam bentuk suatu lembaga independen) yang bersifat netral dan tidak memihak, yang akan berfungsi sebagai mediator. Sebagai pihak ketiga yang netral, independent, tidak memihak dan ditunjuk oleh para pihak (secara langsung maupun melalui lembaga mediasi), mediator berkewajiban untuk melaksanakan tugas dan fungsinya berdasarkan pada kehendak dan kemauan para pihak.⁶⁴

d. *Konsiliasi (Consiliation)*

Konsiliasi adalah salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana disebut di dalam Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999.

⁶² Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata*, 313.

⁶³ Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 Ayat (2-5).

⁶⁴ Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: PT Rajagrafarindo Persada, 2001), 90-92

Konsiliasi pemufakatan adalah penyelesaian sengketa dengan cara melalui musyawarah, hakikatnya adalah untuk menghindari proses pengadilan dan akibat-akibat hukum timbul dari suatu putusan peradilan, kecuali putusan yang sudah memperoleh kekuatan hukum tetap tidak dapat dilakukan konsiliasi.

Dalam konsiliasi ada konsiliator yang bertugas sebagai fasilitator dalam hak melakukan komunikasi di antara para pihak yang bersengketa, sehingga para pihak dapat menemukan solusi penyelesaian sengketa. Konsiliator kurang lebih tugasnya adalah memfasilitasi pengaturan tempat dan waktu pertemuan, mengarahkan subjek pembicaraan, membawa pesan-pesan dari salah satu pihak ke pihak lainnya terutama apabila tidak mungkin disampaikan secara langsung atau para pihak tidak bersedia bertemu muka secara langsung.

e. Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa. Perjanjian arbitrase adalah suatu kesepakatan berupa klausul arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa, atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa.⁶⁵

Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam UU No. 30 Tahun 1999 adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang

⁶⁵ Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata*, 314-315.

didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Apabila para pihak telah terikat dalam perjanjian arbitrase maka pengadilan negeri tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak tersebut.⁶⁶ Dengan demikian, pengadilan wajib mengakui dan menghormati wewenang dan fungsi arbiter.



⁶⁶Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 Ayat (1).

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang peneliti gunakan pada penelitian tentang “Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik Di PT PLN Persero Rayon Barat Kota Palangka Raya” ini dilaksanakan selama sebelas bulan, terhitung sejak sidang judul pada bulan Februari 2021 sampai pada bulan november 2021. Adapun alokasi waktu merujuk pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Tabel Alokasi Waktu Penelitian 2021

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		
		Jan-April	Mei-Sep	Okt- Nov
1.	Perencanaan: a. Persetujuan Judul b. Perbaikan Proposal c. Seminar Proposal			
2.	Pelaksanaan: a. Pengumpulan Data b. Analisis Data			
3.	Pelaporan:			

	<p>a. Ujian Skripsi</p> <p>b. Revisi</p>			
--	--	--	--	--

2. Tempat Penelitian

Tempat untuk melakukan penelitian ini di PT PLN Persero Kota Palangka Raya, adapun lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Karena sering terjadinya pelanggaran pemakaian tenaga listrik di wilayah kerja PT PLN Persero Kota Palangka Raya.
- b. Karena sangat menarik untuk diangkat dalam penelitian, dan sejauh penulis belum ada mahasiswa fakultas syariah IAIN Palangka Raya yang pernah melakukan penelitian di PT PLN Persero Kota Palangka Raya.
- c. Karena terkait kasus-kasus yang diteliti terdapat di Kota Palangka Raya.
- d. Kesanggupan peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dilihat dari fokus kajiannya menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Lebih spesifik lagi jenis penelitian ini ialah penelitian hukum yuridis sosiologis yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum empiris

dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat.⁶⁷

Dalam kata lain penelitian hukum yuridis sosiologis yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi dimasyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.⁶⁸

C. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang peneliti gunakan adalah pendekatan sosio-legal. Pendekatan ini memerlukan berbagai disiplin ilmu sosial dan hukum untuk mengkaji keberadaan hukum positif (negara). Pendekatan yang lebih holistik atas fenomena hukum di masyarakat. Kajian sosio-legal merupakan kajian terhadap hukum dengan menggunakan pendekatan ilmu hukum maupun ilmu-ilmu sosial.⁶⁹

Pada pendekatan ini, peneliti menggunakan beberapa undang-undang yang berkaitan dengan penelitian yaitu: Undang-Undang Nomor No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang

⁶⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 126.

⁶⁸ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek* (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), 15.

⁶⁹ Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (Jakarta: KENCANA, 2016), 153.

Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, serta Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z.P/DIR/2016 Tentang Pemakaian Tenaga Listrik yang berkaitan dengan tindakan hukum terhadap pelanggaran pemakaian listrik yang terjadi.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam pandangan penelitian adalah asal dari sebuah data ataupun keterangan yang diperoleh selama masa penelitian. Adapun data dan sumber data dalam penelitian adalah:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data baik keterangan ataupun informasi yang diperoleh dari sumber data pertama dari objek penelitian.⁷⁰ Sumber data primer dalam penelitian ini berupa hasil wawancara kepada subjek dan informan penelitian. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah PT PLN Persero Rayon Barat Kota Palangka Raya dan konsumen yang terkena sanksi penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL), sedangkan informan pada penelitian ini yaitu karyawan atau petugas PT PLN Kota Palangka Raya yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penertiban pelanggaran pemakaian tenaga listrik (P2TL), pelaku pelanggaran pemakaian tenaga listrik, dan pemilik atau penghuni rumah/bangunan tempat terjadinya pelanggaran pemakaian tenaga listrik.

⁷⁰ Amirudin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, 30.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data baik keterangan ataupun informasi yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang terdiri dari berbagai macam bahan hukum dalam penelitian ini antara lain:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer pada penelitian ini mencakup dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan topik masalah yang dibahas pada penelitian ini antara lain:

- 1) Undang-Undang Nomor No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- 3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.
- 4) Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z.P/DIR/2016 Tentang Pemakaian Tenaga Listrik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang diperoleh dari sumber kedua, dalam artian bukan bahan hukum yang secara langsung diperoleh dari peraturan perundang-undangan tersebut.⁷¹

Adapun yang menjadi bahan hukum sekunder pada penelitian ini yaitu

⁷¹ Supranto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik* (Jakarta: Rineka Cipta), 2003, 3.

bahan yang diperoleh dari hasil penelitian orang lain, buku-buku, pendapat para pakar hukum yang mana datanya *essensial* dan *relevan* dengan permasalahan yang peneliti kaji pada penelitian ini.⁷²

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang diperoleh dari petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti pada kamus besar bahasa Indonesia, kamus hukum, ensiklopedia dan bahan hukum lainnya yang bersifat pelengkap atau menunjang untuk memperluas wawasan atau memperkaya sudut pandang peneliti.⁷³

E. Objek dan Subjek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah sesuatu yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian, titik perhatiannya ialah fenomena permasalahan yang terjadi di lapangan, yaitu permasalahan perlindungan hak konsumen dalam penyelesaian sengketa pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya. Seringnya terjadi pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang terjadi di kota Palangka Raya membuat penulis tertarik dalam meneliti penelitian ini, mengingat sanksi yang diberikan PLN kepada para pelanggar tidak main-main, mereka harus membayar mulai dari jutaan bahkan puluhan juta rupiah. Oleh karena

⁷² Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, 98.

⁷³ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika), 2010, 47.

itulah penulis tertarik menjadikan objek dalam penelitian ini yaitu perlindungan konsumen dalam pelanggaran pemakaian tenaga listrik.

Sedangkan subjek penelitian adalah pihak-pihak yang diamati sebagai data penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah pihak PT PLN Persero Kota Palangka Raya sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik di Kota Palangka Raya serta staff yang berada di dalamnya yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL), dan juga konsumen yang pernah terkena sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik, yang terdiri dari:

1. Konsumen yang terkena sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik.
2. Staff perusahaan umum listrik negara di Kota Palangka Raya yang terlibat secara langsung, maupun tidak langsung dalam penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL).
3. Konsumen yang mendapatkan sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik di Kota Palangka Raya.
4. Pemilik atau penghuni rumah/bangunan tempat terjadinya pelanggaran pemakaian tenaga listrik di Kota Palangka Raya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses mencari data yang sistematis dan standar dalam memperoleh data atau bahan yang diperlukan.⁷⁴ Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi untuk mendapatkan informasi secara langsung dari informan, metode ini digunakan untuk menilai keadaan seseorang dan merupakan tulang punggung suatu penelitian survei, karena tanpa wawancara akan kehilangan informasi yang valid dari orang yang menjadi sumber data utama dalam penelitian.⁷⁵ Melalui wawancara ini, peneliti mengambil informasi secara langsung kepada staff PT PLN Kota Palangka Raya dan konsumen yang pernah terkena sanksi penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) sehingga mendapatkan data yang valid dan dapat dipertanggung-jawabkan.

2. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dengan jalan pengamatan yang disertai dengan pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran yang dilakukan secara langsung pada lokasi yang menjadi objek penelitian.⁷⁶

⁷⁴ Sabian Utsman, *Metodologi Penelitian Hukum Progresif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), 107-108.

⁷⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan* (Jakarta: Rineke Cipta, 2002), 106.

⁷⁶ Abdurahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineke Cipta, 2006), 104.

Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti harus berfokus pada jalur tujuan penelitian yang dilakukan, serta dilakukan secara sistematis melalui perencanaan yang matang. Pengamatan dimungkinkan berfokus pada fenomena sosial ataupun perilaku-perilaku sosial, dengan ketentuan pengamatan itu harus tetap selaras dengan judul, tipe judul dan tujuan judul.⁷⁷ Yang menjadi fokus observasi dalam penelitian ini adalah perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa pelanggaran pemakaian tenaga listrik.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi: buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter data yang relevan dengan penelitian dan lainnya. Dengan teknik dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari narasumber, tetapi memperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis lainnya atau dari dokumen yang ada pada informan.⁷⁸

Metode dokumen dalam penelitian kualitatif merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang perlukan dalam permasalahan

⁷⁷ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, 67.

⁷⁸ Ridwan, *Metode & Teknik Penyusunan Tesis* (Bandung: Alfabeta, 2006), 105.

penelitian kemudian ditelaah secara mendalam sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.⁷⁹

Dokumentasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan dokumentasi berbentuk catatan, tanskip, dokumen-dokumen penting, kwitansi dan foto/gambar yang berkaitan dengan penelitian perlindungan kosumen dalam penyelesaian pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Kota Palangka raya.

G. Pengabsahan Data

Pengabsahan data pada dasarnya digunakan untuk menjamin bahwa semua yang telah diobservasi dan diteliti sesuai dengan data yang sesungguhnya dan memang benar-benar terjadi di lapangan, hal ini dilakukan untuk menjamin bahwa data tersebut benar. Pengabsahan data yang dilakukan peneliti ialah dengan Triangulasi, yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan teknik pengumpulan data dan sumber yang ada.⁸⁰ Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yaitu membandingkan data dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang disebut metode kualitatif.⁸¹

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan membandingkan:

⁷⁹ Ibid, 148.

⁸⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2010), 90.

⁸¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), 177.

- 1) Membandingkan apa yang dikatakan dengan kenyataan yang ada di lapangan. Dengan cara melihat langsung (observasi) dan memastikannya dengan sumber data yang lain.
- 2) Membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara. Dengan cara mengumpulkan kedua hasil data tersebut lalu mengecek kembali kebenarannya dan disesuaikan seperti kenyataannya yang ada.
- 3) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumentasi yang berkaitan. Dengan cara mengumpulkan kedua hasil data tersebut lalu mengecek kembali kebenarannya dan disesuaikan seperti kenyataannya yang ada.⁸²

H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kaidah penelitian yang wajib dilakukan oleh semua peneliti, karena sebuah penelitian tanpa analisis hanya akan melahirkan sebuah data mentah yang tidak mempunyai arti. Dengan analisis, data bisa diolah dan bisa disimpulkan pada akhirnya kesimpulan itulah yang menjadi cikal-bakal ilmu pengetahuan baru yang merupakan perkembangan dari ilmu-ilmu sebelumnya.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan

⁸² Ibid., 178.

akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁸³

Pada penelitian kualitatif analisis data sudah dilakukan bahkan sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan. Namun demikian fokus peneliti masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang akan digunakan untuk melakukan fokus penelitian, namun fokus penelitian ini bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti masuk ke lapangan.⁸⁴

Penelitian ini masuk pada penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif analitik yang dapat diartikan sebagai metode prosedur pemecahan berbagai masalah yang diteliti dengan cara membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, akurat dan faktual terkait fakta-fakta, serta hubungan antar fenomena yang akan diteliti.⁸⁵ Dalam analisis data maka diperlukan beberapa tahapan, yaitu:

⁸³ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 235-236

⁸⁴ Ibid, 241.

⁸⁵ Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), 54.

- 1) *Data Collection*, yaitu bentuk pengumpulan data dengan menganalisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama proses pengumpulan data.⁸⁶ Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan data yang banyak dari informan atau subjek terhadap perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya.
- 2) *Data Reduction*, yaitu bentuk pengolahan data yang mencakup bentuk kegiatan mengikhtiarkan hasil pengumpulan data selengkapnya, dan selanjutnya meilah-milahnya ke dalam suatu konsep, kategori, dan tema tertentu.⁸⁷ Pada hal ini, peneliti mereduksi hasil pengumpulan data dan bahan hukum terkait perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya. Setelah dipaparkan apa adanya, lalu peneliti memilih data atau bahan hukum yang memiliki kualitas penting dan diperlukan dalam penelitian ini, sedangkan data yang dianggap kurang valid dan tidak relevan maka tidak dimasukkan dalam pembahasan penelitian ini.
- 3) *Data Display*, yaitu bentuk penyajian data yang diperoleh dari lapangan yang dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupi apapun kekurangannya.⁸⁸ Dalam hal ini peneliti memaparkan data yang diperoleh dari studi kepustakaan maupun lapangan terkait perlindungan konsumen

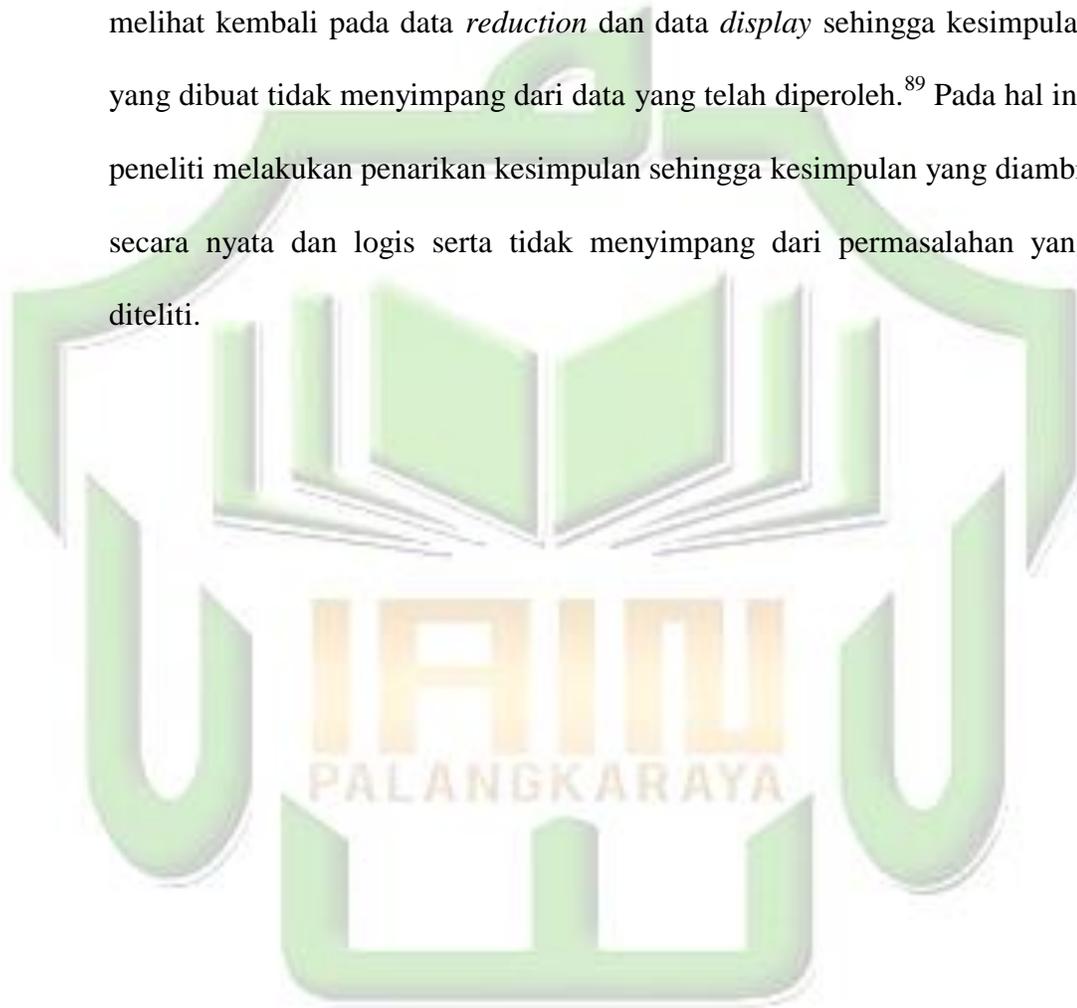
⁸⁶ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta, Raja Grafindo Persada), 2007, 69.

⁸⁷ *Ibid.*, 70.

⁸⁸ *Ibid.*

dalam penyelesaian sengketa pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya dalam bentuk ilmiah tanpa ada menutup-nutupi kekurangannya.

- 4) *Data Conclusions Drawing*, yaitu bentuk penarikan kesimpulan dengan cara melihat kembali pada data *reduction* dan data *display* sehingga kesimpulan yang dibuat tidak menyimpang dari data yang telah diperoleh.⁸⁹ Pada hal ini, peneliti melakukan penarikan kesimpulan sehingga kesimpulan yang diambil secara nyata dan logis serta tidak menyimpang dari permasalahan yang diteliti.



⁸⁹ Ibid.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Sejarah Kota Palangka Raya

Terbentuknya Provinsi Kalimantan Tengah melalui proses yang cukup panjang sehingga mencapai puncaknya pada tanggal 23 Mei 1957 dan dikuatkan dengan Undang-Undang Darurat Nomor 10 tahun 1957, yaitu tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Kalimantan Tengah. Sejak saat itu Provinsi Kalimantan Tengah resmi sebagai daerah otonom, sekaligus sebagai hari jadi Provinsi Kalimantan Tengah. Sedangkan tiang pertama Pembangunan Kota Palangka Raya dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia SOEKARNO pada tanggal 17 Juli 1957 dengan ditandai peresmian Monumen/Tugu Ibu Kota Provinsi Kalimantan Tengah di Pahandut yang mempunyai makna:

- 1) Angka 17 melambangkan hikmah Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia.
- 2) Tugu Api berarti api tak kunjung padam, semangat kemerdekaan dan membangun.
- 3) Pilar yang berjumlah 17 berarti senjata untuk berperang.
- 4) Segi Lima Bentuk Tugu melambangkan Pancasila mengandung makna Ketuhanan Yang Maha Esa. Kemudian berdasarkan

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1958 Ibu Kota Provinsi yang dulunya Pahandut berganti nama dengan Palangka Raya.

Sejarah pembentukan Pemerintahan Kota Palangka Raya merupakan bagian integral dari pembentukan Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan Undang-Undang Darurat Nomor 10 Tahun 1957, lembaran Negara Nomor 53 berikut penjelasannya (Tambahan Lembaran Negara Nomor 1284) berlaku mulai tanggal 23 Mei 1957, yang selanjutnya disebut Undang-Undang Pembentukan Daerah Swatantra Provinsi Kalimantan Tengah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1958, Parlemen Republik Indonesia tanggal 11 Mei 1959 mengesahkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959, yang menetapkan pembagian Provinsi Kalimantan Tengah dalam 5 (lima) Kabupaten dan Palangka Raya sebagai Ibukotanya.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 dan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia tanggal 22 Desember 1959 Nomor: Des. 52/12/2-206, maka ditetapkanlah pemindahan tempat dan kedudukan Pemerintah Daerah Kalimantan Tengah dari Banjarmasin ke Palangka Raya terhitung tanggal 20 Desember 1959. Selanjutnya, Kecamatan Kahayan Tengah yang berkedudukan di Pahandut secara bertahap mengalami perubahan dengan mendapat tambahan tugas dan fungsinya, antara lain mempersiapkan Kotapraja Palangka Raya. Kahayan Tengah ini dipimpin oleh Asisten Wedana, yang pada waktu itu dijabat oleh

J. M. NAHAN. Bapak TJILIK RIWUT sebagai Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah pada tanggal 23 Desember 1959 oleh Menteri Dalam Negeri, dan Kecamatan Kahayan Tengah di Pahandut dipindahkan ke Bukit Rawi.

Pada tanggal 11 Mei 1960, dibentuk pula Kecamatan Palangka Khusus Persiapan Kotapraja Palangka Raya, yang dipimpin oleh J.M. NAHAN. Selanjutnya sejak tanggal 20 Juni 1962 Kecamatan Palangka Khusus Persiapan Kotapraja Palangka Raya dipimpin oleh W. COENRAD dengan sebutan Kepala Pemerintahan Kotapraja Administratif Palangka Raya.

Perubahan, peningkatan dan pembentukan yang dilaksanakan untuk kelengkapan Kotapraja Administratif Palangka Raya dengan membentuk 3 (tiga) Kecamatan, yaitu: Kecamatan Palangka di Pahandut, Kecamatan Bukit Batu di Tangkiling, dan Kecamatan Petuk Katimpun di Marang Ngandurung Langit. Kemudian pada awal tahun 1964, Kecamatan Palangka di Pahandut dipecah menjadi 2 (dua) kecamatan, yaitu: Kecamatan Pahandut di Pahandut dan Kecamatan Palangka di Palangka Raya. Sehingga Kotapraja Administratif Palangka Raya telah mempunyai 4 (empat) kecamatan dan 17 (tujuh belas) kampung, yang berarti ketentuan-ketentuan dan persyaratan-persyaratan untuk menjadi satu Kotapraja yang otonom sudah dapat dipenuhi serta dengan disyahrkannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1965,

Lembaran Negara Nomor 48 tahun 1965 tanggal 12 Juni 1965 yang menetapkan Kotapraja Administratif Palangka Raya, maka terbentuklah Kotapraja Palangka Raya yang Otonom.

Peresmian Kotapraja Palangka Raya menjadi Kotapraja yang Otonom dihadiri oleh Ketua Komisi B DPRGR, Bapak L.S. HANDOKO WIDJOYO, para anggota DPRGR, Pejabat-pejabat Departemen Dalam Negeri, Deputy Antar Daerah Kalimantan Brigadir Jendral TNI M. PANGGABEAN, Deyahdak II Kalimantan, Utusan-utusan Pemerintah Daerah Kalimantan Selatan dan beberapa pejabat tinggi Kalimantan Lainnya.

Upacara peresmian berlangsung di Lapangan Bukit Ngalangkang halaman Balai Kota dan sebagai catatan sejarah yang tidak dapat dilupakan sebelum upacara peresmian dilaksanakan pada pukul 08.00 pagi, diadakan demonstrasi penerjunan payung dengan membawa lambang Kotapraja Palangka Raya. Demonstrasi penerjunan payung ini, dipelopori oleh Wing Pendidikan II Pangkalan Udara Republik Indonesia Margahayu Bandung yang berjumlah 14 (empat belas) orang, di bawah pimpinan Ketua Tim Letnan Udara II M. DAHLAN, mantan paratroop AURI yang terjun di Kalimantan pada tanggal 17 Oktober 1947. Demonstrasi penerjunan payung dilakukan dengan mempergunakan pesawat T-568 Garuda Oil, di bawah pimpinan Kapten Pilot Arifin, Copilot Rusli dengan 4 (empat) awak

pesawat, yang diikuti oleh seorang undangan khusus Kapten Udara F.M. Soejoto (juga mantan Paratroop 17 Oktober 1947) yang diikuti oleh 10 orang sukarelawan dari Brigade Bantuan Tempur Jakarta.

Selanjutnya, lambang Kotapraja Palangka Raya dibawa dengan parade jalan kaki oleh para penerjun payung ke lapangan upacara. Pada hari itu, dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah Bapak TJILIK RIWUT ditunjuk selaku penguasa Kotapraja Palangka Raya dan oleh Menteri Dalam Negeri diserahkan lambang Kotapraja Palangka Raya.

Pada upacara peresmian Kotapraja Otonom Palangka Raya tanggal 17 Juni 1965 itu, Penguasa Kotapraja Palangka Raya, Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah, menyerahkan Anak Kunci Emas (seberat 170 gram) melalui Menteri Dalam Negeri kepada Presiden Republik Indonesia, kemudian dilanjutkan dengan pembukaan selubung papan nama Kantor Walikota Kepala Daerah Kotapraja Palangka Raya.⁹⁰

2. Profil PT PLN Persero

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan

⁹⁰ Anonim, "Sejarah Palangka Raya", dalam <https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/sejarah-palangka-raya/> (16 September 2021).

pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

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

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum

Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.⁹¹

Secara umum pembagian struktur di PLN Persero terbagi menjadi beberapa, yaitu:

- 1) Kantor Pusat PLN: Kantor Pusat adalah organisasi PLN tingkat pusat dimana merupakan pusat dari penyelenggara bisnis PLN di seluruh Indonesia. Disinilah para karyawan PT. PLN berkantor. Kantor pusat PLN terletak di Jalan Trunojoyo Blok MI Melawai, Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan. Pimpinan kantor pusat PLN adalah pimpinan tertinggi dalam perusahaan ini yaitu Direktur Utama.
- 2) Unit Induk dan/atau Pusat-Pusat: Unit Induk merupakan unit dari PLN sebagai kepanjangan tangan dari kantor pusat untuk pelayanan kelistrikan di PLN, serta merupakan lembaga di PLN sebagai penunjang bisnis kelistrikan PLN di wilayah. Unit induk

⁹¹ Anonim, "Profil Perusahaan PT PLN Persero", dalam <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> (20 September 2021).

sesuai fungsinya contoh PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat yang terletak di Bandung sebagai pelayanan distribusi di Provinsi Jawa Barat, atau PLN Unit Induk Transmisi Jawa Bagian Tengah sebagai pelayanan transmisi listrik di provinsi Jawa Barat dan Jawa Tengah Yogyakarta. Sedangkan pusat-pusat adalah lembaga PLN sebagai penunjang bisnis PLN contohnya PLN Pusat Pendidikan dan Latihan (PUSDIKLAT) yaitu lembaga untuk pengembangan dan pegawai PLN, serta pusat yang lain. Unit induk dan/atau Pusat-pusat yang dipimpin oleh seorang General Manager Unit Induk atau General Manager Pusat.

- 3) Unit Pelaksana: Unit Pelaksana adalah unit di bawah unit induk dan/atau pusat-pusat sebagai pembagian wilayah PLN kedalam ruang lingkup agar pelayanan PLN bisa lebih terfokus dan langsung menyentuh masyarakat, contohnya adalah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) yaitu unit pelaksana di bawah unit induk distribusi, atau Unit Pelaksana Transmisi (UPT) yaitu unit pelaksana di bawah unit induk transmisi, contoh lain adalah Unit Pelaksana Pendidikan dan Latihan (UPDL) yaitu unit pelaksana di bawah PLN PUSDIKLAT. Unit Pelaksana dipimpin oleh seorang Manajer Unit Pelaksana.

4) Unit Layanan: Unit Layanan adalah unit dibawah unit pelaksana dengan ruang lingkup dari wilayah unit pelaksana, misalnya dalam satu unit pelaksana terdapat beberapa unit layanan. Tetapi tidak semua pelaksana unit di PLN memiliki unit layanan, tergantung pada jumlah pelanggan dan area layanan pelaksana unit PLN, contoh unit layanan pelanggan (ULP) adalah unit layanan di bawah UP3, atau unit layanan transmisi dan gardu induk (ULTG) unit layanan di bawah UPT. Unit Layanan yang dipimpin oleh seorang Manager Unit Layanan.

Adapun di seluruh Indonesia, PT PLN memiliki 50 Unit Induk, 6 Pusat-pusat, 373 Unit Pelaksana, dan 1042 Unit Layanan.⁹²

Di kota Palangka Raya sendiri terdapat 1 Unit Pelaksana yaitu Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan UP3 Palangka Raya yang terletak di Jalan Ahmad Yani dan 2 Unit Layanan yaitu Unit Layanan Pelanggan ULP Palangka Raya Barat yang terletak di Jalan Cilik Riwut km 5, serta Unit Layanan Pelanggan ULP Palangka Raya Timur yang terletak di Jalan Ahmad Yani Kota Palangka Raya.

B. Hasil Penelitian

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 3 (tiga) orang subjek yang terdiri dari 1 (satu) berasal dari PLN

⁹² Ramdan Febriana, "Struktur Organisasi PLN", dalam <https://www.warriornux.com/struktur-organisasi-pln/> (20 September 2021).

ULP Palangka Raya barat dan 2 (dua) orang merupakan konsumen PT PLN yang terkena sanksi P2TL tetapi bukan pelanggar sesungguhnya.

1. Subjek I (Konsumen)

Nama : Muhammad Fuad Razak
Alamat : Jl. Kalui
Pekerjaan : Wiraswasta
Hari/Tanggal : Senin, 23 Agustus 2021
Tempat : Rumah Kediaman
Umur : 71 Tahun

Pada tanggal 23 Agustus 2021, penulis wawancara secara langsung kepada bapak Muhammad Fuad Razak. Dalam wawancara ini penulis telah menggali data yang memang dibutuhkan dalam menganalisis, Adapun data yang telah digali ini terkait dengan Bagaimana prosedur yang dilakukan PLN dalam penertiban pemakaian tenaga listrik ? responden menjawab:

Pihak PLN datang langsung ke rumah ini lalu meminjam tangga untuk mengecek kondisi atas rumah tempat tersambung nya kabel. Setelah itu ditemukan kabel yang masuk langsung mengarah ke dalam rumah tanpa melalui kwh meter dan memritahukan kepada saya bahwa ada kabel yang langsung terhubung masuk ke dalam rumah tersebut. Pada saat itu juga ada dari pihak kepolisian yang mendampingi petugas PLN yang datang ke rumah kami. Petugas pun memutuskan seluruh aliran listrik yang tersambung ke rumah ini serta mencabut kwh meter dan membawanya ke kantor lalu

menyuruh saya untuk segera ke kantor, ketika sampai di kantor diberitahukan bahwa saya dikenakan denda sebesar 11 jutaan.⁹³

Muhammad Fuad Razak juga menambahkan, bahwa ketika disebutkan bahwa pada rumahnya terjadi pelanggaran yang mana ada kabel yang disadap mengarah langsung ke dalam rumah. Beliau menolak pernah melakukan perbuatan itu, dan sempat terjadi perdebatan antara beliau dengan petugas PLN hingga sempat pergi sebentar dan kembali lagi bersama seorang polisi.

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Apa sanksi yang diberikan PLN terhadap pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang terjadi ? responden menjawab:

Dikenakan denda tagihan susulan (TS) sebesar Rp. 11.833.962 yang harus dibayarkan secara tunai,⁹⁴

Beliau juga menambahkan karena beliau tidak mampu untuk membayar pihak PLN pun memperbolehkan membayar tagihan susulan tersebut dengan cara dicicil. Adapun agar listrik dapat disambung pada hari itu juga, maka diharuskan melakukan pembayaran awal uang muka angsuran Rp. 1.200.000 dan sisanya dicicil sebesar Rp. 1.063.396 selama 10 bulan. Adapun denda tagihan susulan tersebut sudah lunas pada bulan 7 tahun ini (2021).

⁹³ Muhammad Fuad Razak, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 Agustus 2021).

⁹⁴ Muhammad Fuad Razak, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 Agustus 2021).

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Apakah anda mengetahui siapa yang melakukan pelanggaran pemakaian tenaga listrik di rumah ini ?

responden menjawab:

Saya tidak mengetahui dan pada saat diketahui adanya pelanggaran yang terjadi di rumah saya pun sempat berdebat dengan petugas PLN karena saya merasa tidak melakukan pelanggaran tersebut dan agar tidak dicabut kwh meternya. Karena sebelumnya rumah ini sempat dikontrakkan kepada orang lain pada tahun 2018 selama 1 tahun 6 bulan. Saya juga tidak memiliki keahlian dalam kelistrikan dan juga matakau sudah tidak bisa melihat dengan jelas yang tidak memungkinkan saya melakukan pelanggaran pemakaian tenaga listrik.⁹⁵

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Apa pendapat anda terhadap sanksi tagihan susulan yang dibebankan kepada anda ? responden menjawab:

PLN sendiri tidak memiliki kebijaksanaan dalam menyikapi kasus seperti yang saya alami ini. Apabila memang saya yang melakukan pelanggaran ini, saya siap menanggung sanksi yang diberikan. Tetapi saya tidak pernah melakukan pelanggaran ini karena resikonya tinggi untuk mengambil aliran secara langsung dari tiang listrik. PLN seharusnya memberikan toleransi kepada saya berupa keringanan sanksi, tidak membebankan keseluruhan tagihan karena bukan saya yang melakukannya, saya pun tidak mungkin mengontrol listrik secara keseluruhan di rumah ini apalagi ketika disewa oleh orang lain. Besar denda TS yang harus dibayar pun malah bisa sama atau bahkan lebih dari harga rumah yang dikontrak selama 1 tahun.⁹⁶

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Apakah ada keringanan yang diberikan oleh PLN terhadap sanksi yang diberikan ?, responden menjawab:

Tidak ada keringanan yang diberikan oleh PLN berupa pengurangan denda tagihan susulan. Tetapi keringanan yang diberikan hanya cicilan yang yang diangsur selama 10 bulan.⁹⁷

⁹⁵ Muhammad Fuad Razak, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 Agustus 2021).

⁹⁶ Muhammad Fuad Razak, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 Agustus 2021).

⁹⁷ Muhammad Fuad Razak, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 Agustus 2021).

Beliau berkata sempat mengajukan keringanan terkait denda tagihan susulan yang diberikan, akan tetapi dari pihak PLN tetap tidak memberikan keringanan sehingga beliau tetap harus menerima sanksi yang diberikan.

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Apakah anda mengetahui gambaran terakait penyelesaian sengketa konsumen ? responden menjawab:

Saya tidak mengetahui terkait penyelesaian sengketa konsumen, yang saya tahu penyelesaiannya dilakukan di kantor PLN, dan apabila pun saya merasa dirugikan saya hanya melakukan negosiasi dengan pihak PLN sendiri.⁹⁸

2. Subjek II (Konsumen)

Nama : Hartati
Alamat : Jl. Serindit No. 10
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Hari/Tanggal : Selasa, 24 Agustus 2021
Tempat : Rumah Kediaman
Umur : 49 Tahun

Pada tanggal 24 Agustus 2021, penulis wawancara secara langsung kepada ibu Hartati. Dalam wawancara ini penulis telah menggali data yang memang dibutuhkan dalam menganalisis, Adapun data yang telah digali ini terkait dengan Bagaimana prosedur yang dilakukan PLN dalam penertiban pelanggaran pemakaian tenaga listrik ? responden menjawab:

⁹⁸ Muhammad Fuad Razak, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 Agustus 2021).

Pihak PLN sebanyak 2 orang yang didampingi 1 orang oleh pihak kepolisian melakukan pemeriksaan kwh meter di rumah kami, setelah diperiksa ditemukanlah bekas terjadinya pelanggaran berupa sadapan kabel yang mengarah ke dalam rumah dan kami pun diberitahukan akan hal itu.⁹⁹

Lalu Ibu Hartati menjelaskan pada pagi hari saat itu pihak PLN melakukan pemeriksaan pada semua rumah yang ada di sekitar kediaman beliau. Setelah itu, pada saat giliran rumah beliau diperiksa oleh petugas PLN ditemukanlah bekas penyadapan kabel yang masuk ke dalam rumah beliau. Lalu dengan dasar bekas pelanggaran yang terjadi di rumah itu beliau dikenakan sanksi oleh PLN dengan mencabut kwh meter yang terpasang di rumah tersebut. Pada hari itu juga disuruh untuk berhadir ke kantor untuk menyelesaikan sanksi yang diberikan dan pada hari itu juga rumah kami disambung aliran listrik kembali setelah pada siangnya saya membayar uang muka angsuran. Beberapa hari setelah itu pihak PLN memasang kembali kwh meter di rumah kami.

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Apa sanksi yang diberikan PLN terhadap pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang terjadi ? responden menjawab:

Pihak PLN mengenakan sanksi berupa denda tagihan susulan sebanyak Rp. 7.103.272.¹⁰⁰

Beliau menjelaskan, karena tidak memiliki uang sebanyak itu, pihak PLN memberikan opsi untuk mencicil selama 12 bulan dengan membayar

⁹⁹ Hartati, *Wawancara* (Palangka Raya, 24 Agustus 2021).

¹⁰⁰ Hartati, *Wawancara* (Palangka Raya, 24 Agustus 2021).

uang muka angsuran 30% sebesar Rp. 750.000 dan membayar cicilan sebesar Rp. 529.439 pada setiap bulannya. Angsuran ini pun masih berlangsung hingga bulan januari 2022.

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Apakah anda mengetahui siapa yang melakukan pelanggaran pemakaian tenaga listrik di rumah ini ? responden menjawab:

Saya tidak mengetahui siap yang melakukan pelanggaran pemakaian tenaga listrik ini. Karena status rumah ini pun bukan milik tetapi kami, tetapi kami mengontrak rumah ini yang sudah berjalan selama 7 tahun. Sebelum kami mengontrak rumah ini sudah ada 3 orang yang pernah menempati rumah ini.¹⁰¹

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Apa pendapat anda terhadap sanksi tagihan susulan yang dibebankan kepada anda ? responden menjawab:

Saya merasa sangat terbebani dengan sanksi tagihan susulan yang diberikan pihak PLN terhadap kami, yang pada awal nya hanya membayar listrik sebesar 200 rb pada setiap bulannya sekarang harus membayar sejumlah 800 rb an karena ditambah cicilan tagihan susulan tersebut. Kami pun mau tidak mau harus membayar itu semua agar tidak listrik kami tidak diputus oleh PLN.¹⁰²

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Apakah ada keringanan yang diberikan oleh PLN terhadap sanksi yang diberikan ? responden menjawab:

Pihak PLN hanya memberikan keringanan berupa denda tagihan susulan yang diberikan dapat dicicil.¹⁰³

¹⁰¹ Hartati, *Wawancara* (Palangka Raya, 24 Agustus 2021).

¹⁰² Hartati, *Wawancara* (Palangka Raya, 24 Agustus 2021).

¹⁰³ Hartati, *Wawancara* (Palangka Raya, 24 Agustus 2021).

Beliau berkata, selain memberikan pilihan untuk mencicil pihak PLN tidak memberikan keringanan terlebih pada denda tagihan susulan yang diberikan. Pada bulan ke 6 saya sempat komplain ke kantor PLN ULP Palangka Raya Barat untuk meminta keringanan kepada pihak PLN agar hanya membayar 50% saja dari total tagihan susulan yang dibebankan karena saya merasa sangat berat untuk membayar cicilan tersebut pada setiap bulannya, akan tetapi ditolak oleh pihak PLN.

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Apakah anda mengetahui gambaran terkait penyelesaian sengketa konsumen ? responden menjawab:

Saya tidak tahu sama sekali terkait hal itu, dan terpaksa harus membayar denda tagihan susulan ini. Karena kami juga takut pihak PLN membawa kasus ini ke ranah pidana.¹⁰⁴

3. Subjek III (PLN)

Nama : Wawan Darmawan
Alamat : Jl. Rajawali IX
Pekerjaan : Staff Transaksi Energi PLN ULP Palangka Raya Barat
Hari/Tanggal : Rabu, 23 September 2021
Tempat : Kantor PLN ULP Palangka Raya Barat
Umur : 24 Tahun

Pada tanggal 23 September 2021, penulis wawancara secara langsung kepada Wawan Darmawan. Dalam wawancara ini penulis telah menggali

¹⁰⁴ Hartati, *Wawancara* (Palangka Raya, 24 Agustus 2021).

data yang memang dibutuhkan dalam menganalisis, Adapun data yang telah digali ini terkait dengan Bagaimana PLN mengetahui terjadinya pelanggaran pemakaian tenaga listrik ? responden menjawab:

Melalui DLPD (Data Langganan Perlu Diperhatikan) berdasarkan pemakaian pelanggan yang mengalami penurunan dan TO (Target Operasi) yang bersumber dari petugas Billman¹⁰⁵ di lapangan.¹⁰⁶

Wawan Darmawan menjelaskan dalam DLPD pihak PLN melihat histori tagihan pemakaian listrik konsumen pada bulan-bulan sebelumnya mengalami penurunan tagihan pemakaian atau tidak. Apabila mengalami penurunan tagihan listrik, maka pihak PLN memeriksa langsung kondisi di lapangan untuk mengetahui penyebab terjadinya penurunan pemakaian. Adapun pada TO petugas PLN melakukan pengecekan langsung di lapangan terhadap anomali pemakaian listrik dan penyimpangan pemakaian listrik akan melaporkan ke kita. Itulah yang menjadi dasar pemeriksaan yang diserahkan kepada petugas P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik)

Selanjutnya penulis menanyakan Apa saja bentuk pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang sering terjadi ? responden menjawab:

Pelanggaran P3, yaitu mempengaruhi batas daya dan pengukuran.¹⁰⁷

¹⁰⁵ *Billing Management* (BILLMAN) adalah pekerjaan Pengelolaan Pelanggan yang meliputi pembacaan dan pencatatan kWh Meter, Pengendalian Piutang yang bersifat edukasi maupun melaksanakan pemutusan sementara dan Penataan Data Pelanggan dan Jaringan (PDP/DIL), Anonim, Cater (Catat Meter) Rayon Pandaan”, dalam <https://catatmeter1.blogspot.com/2015/03/ini-adalah-struktur-organisasi-cater.html?m=1> (24 Oktober 2021).

¹⁰⁶ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

¹⁰⁷ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Apa upaya perlindungan hukum PLN terkait pelanggaran pemakaian tenaga listrik ? responden menjawab:

Untuk perlindungan hukum preventif sendiri itu dilakukan oleh K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) yang menginformasikan seperti bahaya pemasangan yang tidak sesuai dengan standar di PLN itu dapat menyebabkan kebakaran dan akan merugikan konsumen. Untuk perlindungan hukum represif sendiri berupa denda tagihan susulan.¹⁰⁸

Wawan pun menambahkan, penggantian MCB yang tidak standar akan menyebabkan MCB tersebut tidak menjeglek ketika terjadinya konsleting listrik dan menyebabkan kebakaran akibat tidak terputusnya arus listrik. Untuk penyelesaian P2TL sendiri belum pernah diselesaikan sampai pengadilan, akan tetapi pernah hingga ke OMBUDSMAN yang berasal dari laporan pelanggan yang terkena sanksi. Akan tetapi kita jelaskan bahwa yang kita lakukan di lapangan itu sudah sesuai dengan SOP nya dan kita jelaskan tentang aturannya seperti apa pada saat pengecekan yang dilakukan dan pasca dilakukan pengecekan.

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Bagaimana prosedur yang dilakukan oleh PLN dalam penertiban pelanggaran pemakaian tenaga listrik ? responden menjawab:

Dari DLPD dan TO yang didapatkan, petugas melakukan pemeriksaan dilapangan untuk melihat kondisi yang terjadi kwh meter dan bangunan sekitarnya. Apabila ditemukannya

¹⁰⁸ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

pelanggaran pemakaian tenaga listrik, maka petugas PLN akan melakukan tindakan berupa:

- Menuliskan berita acara penertiban pemakaian tenaga listrik (BAP2TL)
- Memutuskan aliran listrik di persil¹⁰⁹ tersebut
- Mengamankan barang bukti dan dibawa ke kantor PLN setempat
- Menyarankan pelanggan untuk segera mengurus ke kantor PLN¹¹⁰

Wawan menjelaskan, barang bukti yang diamankan akan dimasukkan ke dalam plastik lalu diplester setelah itu dibawa ke kantor PLN. Pelanggan yang terkena penertiban pun disarankan untuk menyelesaikan urusan tersebut ke PLN agar dapat segera memenuhi kewajibannya dan dapat menggunakan listrik kembali di rumahnya.

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Apa sanksi yang diberikan oleh PLN terhadap pelanggaran pemakaian listrik yang terjadi ? responden menjawab:

Menetapkan sanksi tagihan susulan sesuai dengan golongan pelanggaran yang terjadi sesuai dengan SK Direksi No. 088-2.¹¹¹

Wawan menjelaskan bahwa semua sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik hanya berupa denda tagihan susulan. Konsumen yang terkena penertiban akan diberitahukan jumlah denda yang harus dibayarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila pelanggan yang terkena penertiban

¹⁰⁹ Persil adalah sebidang tanah dengan ukuran tertentu (untuk perkebunan atau perumahan), Anonim, “KBBI Daring”, dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Persil> (24 Oktober 2021).

¹¹⁰ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

¹¹¹ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

belum menentukan keputusannya maka akan dilakukan pemanggilan kedua, ketiga selanjutnya menjadi peringatan pertama dan kedua.

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Kepada siapa sanksi tersebut diberikan ? responden menjawab:

Kepada persil pelanggan walaupun konsumennya sudah tinggal lagi di situ.¹¹²

Wawan juga menjelaskan, di dalam berita acara ada keterangan yang bertanda tangan “Pelanggan/Pemakai/Penghuni/Wakil Penghuni/Penanggung Jawab Bangunan atau Persil”. Jadi fokusnya ke persilnya, sehingga apabila rumah tersebut dijual, mau tidak mau harus bertanggung jawab. Misalnya dia ingin mencari sesuai dengan berita acara, itu urusan dia dengan orang tersebut.

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Bagaimana jika pelanggaran yang terjadi dilakukan oleh pemilik atau penghuni rumah atau bangunan sebelumnya ? responden menjawab:

Untuk kondisi tersebut kita fokus pada persil konsumen.¹¹³

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Bagaimana jika konsumen tidak menerima sanksi yang diberikan oleh PLN ? responden menjawab:

Konsumen bisa mengajukan gugatan ke PN karena ini termasuk ke dalam ranah hukum perdata. Adapun jika konsumen tersebut tidak menyelesaikan kewajibannya membayar tagihan susulan, maka selamanya dia tidak mendapatkan aliran listrik dari PLN.¹¹⁴

¹¹² Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

¹¹³ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

¹¹⁴ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

Wawan juga memberi keterangan, jika konsumen tersebut menyalur listrik dari tempat tetangganya kita kasih edukasi bahwa bangunan tersebut masih memiliki tanggungan ke PLN. Apabila tetangga tersebut tetap menyalurkan aliran listrik ke bangunan tersebut, dapat menjadi masalah ke depannya.

Selanjutnya penulis menanyakan terkait Apa yang menjadi dasar dalam pemberian sanksi tagihan susulan (TS) kepada konsumen yang notabene pemilik rumah, bukan pelanggar ? responden menjawab:

Untuk dasar penetapan sanksi tagihan susulan sesuai SK Direksi No. 88-2.P/DIR.2016 dan juga disebutkan secara umum di dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).¹¹⁵

Wawan pun menambahkan, bahwa objek sanksi pelanggaran adalah persil tempat terjadinya pelanggaran.

C. Analisis

Pada sub ini berisi tentang pembahasan dan analisis data kesimpulan hasil dari penelitian yang berjudul Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik di Kota Palangka Raya akan penulis uraikan dalam sub bab ini. Adapun pembahasan dalam sub ini terbagi menjadi dua kajian utama sesuai dengan rumusan masalah yaitu: *Pertama*, praktek terjadinya pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya. *Kedua*, perlindungan terhadap hak konsumen dalam

¹¹⁵ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

penyelesaian sengketa pada pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya.

1. Praktek Terjadinya Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, praktek terjadinya pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya adalah memberikan informasi terkait praktek pelanggaran pemakaian tenaga listrik.

a. Mempengaruhi Pengukuran Energi

Pelanggaran di dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata langgar yang artinya perbuatan (perkara) melanggar, juga berarti tindak pidana yang lebih ringan daripada kejahatan.¹¹⁶ Menurut Wirjono Prodjodikoro pengertian pelanggaran adalah *overtredingen* atau pelanggaran berarti suatu perbuatan yang melanggar sesuatu dan berhubungan dengan hukum, berarti tidak lain daripada perbuatan melawan hukum.¹¹⁷

Sedangkan menurut Bambang Poernomo mengemukakan bahwa pelanggaran adalah *politis-on recht* dan kejahatan adalah *crimineel-on*

¹¹⁶ Anonim, “KBBI Daring”, dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Pelanggaran> (26 September 2021).

¹¹⁷ Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Pidana* (Bandung: Refika Aditama, 2003), 33.

recht. Politis-on Recht itu merupakan perbuatan yang tidak mentaati larangan atau keharusan yang ditentukan oleh penguasa negara.¹¹⁸

Adapun pelanggaran pemakaian tenaga listrik adalah pelanggaran yang dilakukan baik oleh konsumen ataupun non konsumen untuk memperoleh aliran listrik PT PLN secara melawan hukum dengan mempengaruhi batas daya, mempengaruhi pengukuran energi atau dengan menggunakan tenaga listrik tanpa alas hak yang sah.

Berdasarkan Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Pasal 13 Ayat (3), yang termasuk P II yaitu apabila pada APP yang terpasang di pelanggan ditemukan satu atau lebih fakta yang dapat mempengaruhi pengukuran energi tetapi tidak mempengaruhi batas daya, sebagai berikut:

- 1) Segel tera dan/atau segel milik PLN pada Alat Pengukur dan/atau perlengkapannya salah satu atau semuanya hilang/tidak lengkap, rusak/putus, bukan karena korosi atau faktor alam lainnya atau tidak sesuai dengan aslinya.
- 2) Alat Pengukur dan/atau perlengkapannya hilang atau tidak sesuai dengan aslinya.
- 3) Alat Pengukur dan/atau perlengkapannya tidak berfungsi sebagaimana mestinya walaupun semua Segel milik PLN dan Segel Tera dalam keadaan lengkap dan baik.¹¹⁹

¹¹⁸ Bambang Poernomo, *Dalam Asas-asas Pidana* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 40.

Dalam penertiban pemakaian tenaga listrik, pihak PLN melalui tim P2TL memperoleh data langganan perlu diperhatikan (DLPD) dan target operasi (TO)¹²⁰ lalu melakukan pemeriksaan di lapangan untuk mengetahui kondisi sebenarnya yang terjadi di lapangan. Mengingat data yang berasal dari DLPD dan TO merupakan indikasi awal yang dapat diketahui bahwa telah terjadinya pelanggaran pemakaian tenaga listrik di suatu persil.

DLPD adalah data langganan perlu diperhatikan yang berasal dari data histori pembelian token atau pembayaran listrik bulanan yang terjadinya penyusutan pemakaian dibanding bulan-bulan sebelumnya. Adapun target operasi adalah data yang diperoleh dari *Billman* tentang kondisi awal di lapangan yang dicurigai terjadi pelanggaran pemakaian tenaga listrik. Pada TO petugas PLN melakukan pengecekan langsung di lapangan terhadap anomali pemakaian listrik dan penyimpangan pemakaian listrik akan dilaporkan ke kantor PLN setempat. Itulah yang menjadi dasar pemeriksaan untuk diserahkan kepada petugas P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik).

Pada subjek 3 (konsumen) yang penulis wawancarai, konsumen tersebut terkena terkena sanksi pelanggaran P II (mempengaruhi

¹¹⁹ Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), Pasal 13 Ayat (3).

¹²⁰ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

pengukuran energi) pada Tarif/Daya R1TM/900 dengan sebesar Rp. 7.103.272. Adapun dalam pembayaran tagihan susulan, pihak PLN memberikan opsi untuk mencicil selama 12 bulan dengan membayar uang muka angsuran 30% sebesar Rp. 750.000 dan membayar cicilan sebesar Rp. 529.439 pada setiap bulannya. Angsuran ini pun masih berlangsung hingga bulan januari 2022.¹²¹

Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya untuk tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.¹²² Dalam hal penegakan hukum PT PLN Persero Kota Palangka Raya memberikan sanksi kepada konsumen yang pada persilnya ditemukan pelanggaran pemakaian tenaga listrik berupa denda tagihan susulan dengan nominal denda yang sesuai berdasarkan Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016.

b. Mempengaruhi Batas Daya dan Pengukuran Energi

Pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang terjadi di PT PLN Persero merupakan tindakan yang harus dipertanggung jawabkan dengan ketentuan yang berlaku. Pada hal ini PT PLN Persero melalui tim P2TL melakukan penertiban sebagai bentuk penegakan hukum pada pelanggaran

¹²¹ Hartati, *Wawancara* (Palangka Raya, 24 Agustus 2021).

¹²² Laurensius Arliman S, *Penegakan Hukum dan Kesadaran Masyarakat* (Sleman: Deepublish, 2015), 12.

yang terjadi. Penertiban ini pun merupakan salah satu cara yang digunakan agar perusahaan pelat merah ini tidak mengalami kerugian dan tidak terulang kembalinya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Penegakan hukum adalah suatu usaha untuk mewujudkan ide-ide tentang keadilan-keadilan, kepastian hukum dan kemanfaatan sosial menjadi kenyataan.¹²³ Menurut Satjipto Soekanto, penegakan hukum merupakan suatu usaha untuk mewujudkan ide-ide dan konsep-konsep menjadi kenyataan. Sedangkan menurut Soerjono Soekanto, secara konseptual, maka inti dari arti penegakan hukum terletak pada kegiatan menyasikan hubungan nilai-nilai yang dijabarkan di dalam kaidah-kaidah yang mantap dan sikap akhir untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup.¹²⁴

Penegakan hukum itu bisa bersifat pre-emptif, preventif dan juga represif. Penegakan hukum pre-emptif adalah upaya-upaya awal yang dilakukan yang dilakukan oleh pihak yang berwenang untuk mencegah terjadinya kejahatan. Usaha-usaha yang dilakukan dalam penanggulangan kejahatan secara pre-emptif adalah menanamkan nilai-nilai dan norma-norma yang baik sehingga norma-norma tersebut tereliminasi dalam setiap

¹²³ Satjipto Raharjo, *Masalah Penegakan Hukum* (Bandung: Sinar Baru, 1987), 15.

¹²⁴ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Rajawali, 1983), 24.

diri seseorang.¹²⁵ Adapun penegakan hukum preventif merupakan serangkaian upaya tindakan yang dimaksudkan sebagai pencegahan agar tidak terjadi pelanggaran atau penyimpangan ketentuan yang ada. Penegakan hukum preventif ini dapat dilakukan dengan memberikan bekal pemahaman dan kesadaran bagi masyarakat, maupun pihak-pihak yang terkait. Sementara itu, penegakan hukum represif dilakukan apabila telah terjadi pelanggaran hukum. Maksud dari penegakan hukum represif bukan sebagai pencegahan pelanggaran, melainkan untuk menanggulangi kalau ada permasalahan hukum.¹²⁶

1) Penegakan Hukum Pre-Emtif

Dalam penegakan hukum pre-emptif, pihak PLN baik dari tingkat pusat maupun pada tingkat Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palangka Raya telah melakukan upaya awal untuk mencegah terjadinya pelanggaran pemakaian tenaga listrik, serta konsumen yang bukan pelaku pelanggaran sebenarnya tidak mendapatkan sanksi atas pelanggaran yang tidak diperbuatnya.

Pada tingkat pusat PT PLN Persero bekerja sama dengan Majelis Ulama Indonesia (MUI) mengeluarkan fatwa nomor 17/2016 tentang haram mencuri listrik. Hal ini sebagai bentuk penanaman nilai-nilai

¹²⁵ Alwan Hadiyanto dan Yasmirah Mandasari Saragih, *Pengantar Teori Kriminologi & Teori Dalam Hukum Pidana* (Deli Serdang: CV Cattleya Darmaya Fortuna, 2021),131.

¹²⁶ Monalisa Tjhoeng, H Moch Ardi dan Rosdiana, “Penegakan Hukum Terhadap Ahli Waris yang Tidak Melaporkan Pengangkutan Jenazah yang Dilakukan Dengan Cara Iring_Iringan Di Kota Balikpapan”, *Jurnal Lex Suprema*, Vol. 1, No. II (September 2019), 9.

dan norma-norma yang baik kepada masyarakat luas mengingat selain berpotensi besar menimbulkan bahaya, pencurian listrik ini berkontribusi besar menyumbang kerugian pada perusahaan BUMN ini. Hal ini juga didasarkan pada kondisi sosial di Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam dan taat terhadap norma-norma yang berlaku pada agamanya sehingga segala tingkah laku yang diperbuatnya tidak terlepas dari nilai-nilai agama Islam yang *rahmatan lilalamin* ini.

Melalui akun sosial media Instagram @pln_up3palangkaraya, PT PLN Persero Kota Palangka Raya juga memberikan edukasi kepada masyarakat agar memastikan rumah sebelum membeli/mengontrak bebas dari masalah listrik, dengan memeriksa: rekening listrik bebas dari tunggakan, cek kelaikan instalasi listrik pastikan instalasi memiliki SLO, bebas dari pelanggaran penggunaan tenaga listrik, kWh meter berfungsi dengan baik dan pastikan listrik tidak diputus.

Dalam hal ini, peran konsumen sangat besar dalam memastikan ada atau tidaknya masalah kelistrikan yang terjadi. Sehingga, kelalaian dari pihak konsumen yang tidak melakukan pemeriksaan terhadap rumah yang akan dibeli/ditempati/dikontrakkan akan berakibat pada konsumen itu sendiri ketika ditemukannya pelanggaran yang terjadi di

rumah tersebut, maka konsumen harus menanggung sanksi dari PT PLN Persero seperti pada 2 orang subjek konsumen yang penulis wawancarai sebelumnya.

Selain itu, penegakan hukum pre-entif ini juga dilaksanakan oleh divisi K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) yang menginformasikan tentang instalasi kelistrikan yang tidak sesuai standar dapat menyebabkan kebakaran, konsleting listrik, serta bahaya lainnya yang merugikan.

2) Penegakan Hukum Preventif

Penegakan hukum preventif yang dilakukan oleh PT PLN Persero berupa pemeriksaan yang dilaksanakan oleh tim P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga listrik) untuk melihat kondisi di lapangan apakah sesuai dengan ketentuan yang ada. Pada sebagian kondisi, informasi yang diperoleh dari dari DLPD (Data Pelanggan Perlu Diperhatikan) dan TO (Target Operasi) menjadi dasar petugas untuk melakukan pemeriksaan di lapangan dengan melihat kondisi yang terjadi pada kwh meter serta instalasi yang terdapat pada bangunan sekitarnya.¹²⁷

3) Penegakan Hukum Represif

Pada penegakan hukum represif, PT PLN Persero Kota Palangka Raya melalui tim P2TL yang didampingi petugas dari kepolisian melakukan pemeriksaan di rumah-rumah konsumen. Ketika

¹²⁷ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

ditemukannya pelanggaran yang terdapat pada rumah konsumen tersebut, maka tim P2TL melakukan tindakan berupa: menuliskan berita acara penertiban pemakaian tenaga listrik (BAP2TL), memutuskan aliran listrik di persil tersebut, mengamankan barang bukti dan dibawa ke kantor PLN setempat, serta menyarankan pelanggan untuk segera mengurus ke kantor PLN¹²⁸

Penegakan hukum represif yang dilakukan oleh PT PLN Persero Kota Palangka Raya dengan memberikan sanksi berupa denda tagihan susulan (TS) kepada konsumen yang pada persilnya ditemukan pelanggaran pemakaian tenaga listrik. Pelanggan yang melakukan pelanggaran dikenakan sanksi berupa: pemutusan sementara, pembongkaran rampung dan pembayaran biaya P2TL lainnya. Sedangkan pelanggaran yang dilakukan oleh bukan pelanggan yang terkena P2TL dikenakan sanksi berupa: pembongkaran rampung, pembayaran TS4, dan pembayaran P2TL lainnya.

Pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan atau bukan pelanggan dan tidak menyelesaikan TS sesuai dengan golongan pelanggarannya, namun menyambung kembali aliran listrik ke satuan instalasi yang bermasalah secara tidak sah, maka dikenakan P2TL ulang dengan TS ganda.¹²⁹

Sanksi berupa tagihan susulan yang diberikan kepada konsumen merupakan pokok daripada sanksi pada pelanggaran pemakaian tenaga

¹²⁸ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

¹²⁹ Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Tentang Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), Pasal 14 Ayat (1-3).

listrik. Tagihan susulan yang tidak dibayarkan berakibat pada pemutusan rampung yaitu pemutusan aliran listrik secara keseluruhan yang terdapat pada persil pelanggan tersebut. Besaran denda tagihan susulan yang diberikan kepada pelanggan pun beragam, mulai dari jutaan, belasan juta, atau bahkan puluhan juta pada pemakaian rumah tangga biasa tergantung jenis pelanggaran serta tarif dasar yang digunakan.

Pada penegakan hukum represif, PT PLN Persero Kota Palangka Raya memutuskan aliran listrik di persil tempat terjadinya pelanggaran, mengamankan barang bukti, serta memberikan sanksi denda tagihan susulan yang besarnya tergantung pada jenis pelanggaran dan tarif/daya yang terpasang. Konsumen atas nama Razak terkena sanksi P III (mempengaruhi batas daya dan pengukuran) pada Tarif/Daya R1T/1300 dengan denda sebesar Rp. 11.833.962. Dalam pembayaran tagihan susulan tersebut, pihak PLN pun memperbolehkan membayar tagihan susulan tersebut dengan cara dicicil. Adapun agar listrik dapat disambung pada hari itu juga, maka diharuskan melakukan pembayaran awal uang muka angsuran Rp. 1.200.000 dan sisanya dicicil sebesar Rp. 1.063.396 selama 10 bulan.

Berdasarkan Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Pasal 13 Ayat (5), yang termasuk P III yaitu apabila pada APP dan instalasi listrik yang terpasang di pelanggan ditemukan satu atau lebih fakta yang dapat mempengaruhi pengukuran batas daya dan mempengaruhi pengukuran energi sebagai berikut:

- 1) Pelanggaran yang merupakan gabungan pada PI dan P II.
- 2) Menyambung langsung dari Instalasi PLN sebelum APP.¹³¹

Adapun yang termasuk dalam P I yaitu APP yang terpasang di pelanggan ditemukan 1 (satu) atau lebih fakta yang dapat mempengaruhi batas daya tetapi tidak mempengaruhi pengukuran energi, sebagai berikut:

- 1) Segel milik PLN pada Alat Pembatas hilang, rusak, bukan karena korosi atau faktor alam lainnya atau tidak sesuai dengan aslinya.
- 2) Alat Pembatas hilang, rusak atau tidak sesuai dengan aslinya.
- 3) Kemampuan Alat Pembatas menjadi lebih besar, antara lain dengan:
 - a) Mengubah seting relay Alat Pembatas;
 - b) Membalik fasa dengan netral;
- 4) Alat Pembatas terhubung langsung dengan kawat/kabel sehingga Alat Pembatas tidak berfungsi atau kemampuannya menjadi lebih besar.

¹³¹ Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), Pasal 13 Ayat (5).

5) khusus untuk Pelanggan yang menggunakan meter kVA maksimum:

- a) Segel pada meter kVA maks dan/atau perlengkapannya, hilang, rusak, bukan karena korosi atau faktor alam lainnya atau tidak sesuai dengan aslinya;
- b) Meter kVA maks dan/atau perlengkapannya, rusak, hilang, bukan karena korosi atau faktor alam lainnya atau tidak sesuai dengan aslinya.
- c) Terjadi hal-hal lainnya dengan tujuan mempengaruhi batas daya.¹³²

Pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang terjadi di kota Palangka Raya selama 3 Triwulan terhitung dari bulan Januari hingga Oktober 2021 sebanyak 72 kasus, yang terdiri dari: Pelanggaran Golongan I (P I) 2 kasus, Pelanggaran Golongan II (P II) 9 kasus, Pelanggaran Golongan III (P III) 45 kasus, dan Pelanggaran Golongan IV (P IV) 16 kasus.¹³³

Di Kota Palangka Raya sendiri yang paling sering terjadi adalah pelanggaran PIII¹³⁴ (pelanggaran mempengaruhi batas daya dan pengukuran energi) dengan jumlah 45 kasus. Contoh dari pelanggaran ini adalah penyambungan listrik dari instalasi PLN secara langsung tanpa

¹³² Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), Pasal 13 Ayat (2).

¹³³ Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), Pasal 13 Ayat (1).

¹³⁴ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

melalui APP yang juga biasa disebut dengan penyadapan listrik. Selain mempengaruhi pengukuran energi, hal itu juga menjadikan batas daya yang tersambung pada APP akan menjadi tak terbatas dan dapat menekan tagihan pemakaian secara signifikan. Adapun pelanggaran yang paling jarang terjadi adalah pelanggaran golongan I (P I) yaitu pelanggaran mempengaruhi batas daya yang hanya 2 kasus.

2. Penyelesaian Sengketa Pada Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya

a. Penyelesaian Non Litigasi Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik

Dalam pelanggaran pemakaian tenaga listrik, tentunya ada penyelesaian yang harus dilaksanakan baik dari pihak PT PLN Persero maupun dari pihak konsumen. Pada penyelesaian sengketa ini pun pihak konsumen dan pihak PLN sama-sama memiliki hak dalam memilih penyelesaian sengketa yang harus dilaksanakan agar dapat memberikan kepastian hukum, walaupun pihak PLN memiliki peran yang lebih besar dalam penyelesaian sengketa pada awal penyelesaian sengketa setelah ditemukannya pelanggaran.

Alternatif penyelesaian sengketa (APS) yang merupakan terjemahan dari *alternative dispute resolution* (ADR) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara

konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli (pasal 1 angka 10). Adapun bentuk alternatif penyelesaian sengketa secara umum adalah dengan cara negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.¹³⁵

Alternatif penyelesaian sengketa adalah merupakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didasarkan atas kesepakatan para pihak sebagai konsekuensi kesepakatan para pihak ADR bersifat sukarela dan tidak dapat dipaksakan oleh salah satu pihak ataupun pihak lain. Meskipun demikian sebagai bentuk perjanjian (alternatif penyelesaian sengketa) kesepakatan yang telah mereka capai harus ditaati.¹³⁶

Dalam hukum Islam secara terminologis perdamaian disebut dengan istilah *aş-şulhu/işlah* yang menurut bahasa adalah memutuskan suatu persengketaan. Dan menurut *syara'* adalah suatu akad dengan maksud untuk mengakhiri suatu persengketaan antara dua belah pihak yang saling bersengketa.¹³⁷ *Aş-Şulhu/Işlah* merupakan sebab untuk mencegah suatu perselisihan dan memutuskan suatu pertentangan dan pertikaian.

Aş-Şulhu (perdamaian) adalah perjanjian untuk saling menghilangkan permusuhan, perbantahan, perdendaman, dan sikap-sikap

¹³⁵ Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 Ayat (10).

¹³⁶ Herniate dan Iin Hartini, "Sengketa Bisnis, 1-2.

¹³⁷ Sayyid Sabiq, *Fiqh Al-Sunnah Juz III* (Beirut: Dar Al Fikr, 305)

yang dapat menimbulkan permusuhan dan peperangan.¹³⁸ Dalam *aş-sulhu* terdapat beberapa istilah yang digunakan, seperti: pihak-pihak yang melakukan perdamaian disebut *muşālih*, sedangkan persoalan yang diperselisihkan disebut *muşālih ‘anhu* dan perbuatan yang dilakukan oleh salah satu pihak untuk mengakhiri pertikaian disebut *muşālih ‘alaihi* atau disebut juga *badal aş-sulhi*.

Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pihak PLN kepada konsumen yang pada persilnya ditemukan pelanggaran pemakaian tenaga listrik adalah dengan menetapkan sanksi tagihan susulan sesuai dengan golongan pelanggaran yang tercantum di dalam SK Direksi No. 088-2.¹³⁹ Sanksi pun diberikan kepada siapa saja yang bertanggung jawab atas rumah atau bangunan tempat terjadinya pelanggaran.

Pada sebagian kasus pelanggaran, pihak konsumen harus membayar tagihan susulan susulan yang dibebankan kepada mereka yang sebenarnya mereka pun tidak mengetahui siapa yang melakukan pelanggaran tersebut. Hal ini pun terjadi karena rumah tersebut sempat ditempati oleh orang lain sebelumnya yang dimungkinkan pada saat itulah awal terjadinya pelanggaran. Konsumen dalam hal ini pun merasa dirugikan mengingat

¹³⁸ M. Abdul Majid, *Kamus Istilah Fiqih* (Jakarta: P.N. Balai Pustaka, 1985), 225.

¹³⁹ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

besarannya denda tagihan susulan yang harus mereka bayarkan agar dapat tersambungny listrik di rumah mereka.¹⁴⁰

Dari pihak konsumen pun juga sempat meminta keringanan agar dapat dikurangi denda yang harus mereka tanggung, akan tetapi dari pihak PLN menolak untuk memberikan keringanan tersebut. Adapun sanksi yang besarannya jutaan rupiah tersebut pihak PLN sendiri memberikan kelonggaran pembayaran dengan dicicil selama 10 hingga 12 bulan dengan syarat membayar uang muka angsuran 30% dari jumlah tagihan susulan jika konsumen yang dikenakan denda tidak dapat membayar langsung secara tunai.¹⁴¹

Pihak PLN sendiri menerangkan bahwa yang menjadi objek pemberian sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik pada pelanggaran ini diberikan kepada persil konsumen walaupun konsumen tersebut sudah tidak tinggal lagi di rumah tersebut.¹⁴² Hal ini pun yang menyebabkan pada sebagian kasus, sanksi yang diberikan harus ditanggung oleh orang yang bukan pelaku sebenarnya.

Konsumen yang tidak melaksanakan kewajibannya dalam membayar tagihan susulan, maka persil tersebut tidak akan mendapatkan

¹⁴⁰ Muhammad Fuad Razak ditambahkan Hartati, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 Agustus 2021).

¹⁴¹ Hartati, *Wawancara* (Palangka Raya, 24 Agustus 2021).

¹⁴² Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

aliran listrik dari pihak PLN.¹⁴³ Selanjutnya, pihak konsumen yang mengajukan keberatan dapat melakukan upaya sebagai berikut: (1) Dalam hal Pelanggan keberatan atas penetapan pengenaan sanksi P2TL, maka Pelanggan dapat mengajukan keberatan kepada General Manager Distribusi/Wilayah atau Manajer APJ/Area/Cabang unit PLN yang menerbitkan sanksi dimaksud dengan disertai alasan-alasan dan bukti-bukti. (2) Pelanggan dapat mengajukan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan jangka waktu keberatan diajukan paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah kejadian P2TL. (3) Keberatan yang diajukan oleh pelanggan dianalisa dan dievaluasi oleh Tim Keberatan yang dibentuk oleh General Manager Distribusi/Wilayah untuk tingkat Distribusi/Wilayah dan oleh Manajer APJ/Area/Cabang untuk tingkat APJ/Area/Cabang.¹⁴⁴

Apabila ditinjau dalam alternatif penyelesaian sengketa secara umum, pada penyelesaian sengketa pelanggaran pemakaian tenaga listrik ini terjadinya negosiasi yang dilakukan oleh pihak konsumen kepada PT PLN Persero Kota Palangka Raya, yang mana hasil dari negosiasi tersebut berupa keringanan dalam jangka waktu pembayaran yang dapat dicicil hingga 12 bulan. Pada hal lain seperti jumlah denda tagihan susulan yang

¹⁴³ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

¹⁴⁴ Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Tentang Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), Pasal 23 Ayat (1-3).

diberikan, pihak PT PLN Persero Kota Palangka Raya tidak memberikan keringanan sedikit pun.

Pada pelaksanaannya, pemberian sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik ini tidak melalui lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat di luar pengadilan. Tetapi negosiasi dilakukan langsung oleh pihak PT PLN Persero Kota Palangka Raya dengan pihak konsumen.

Jika ditinjau dalam teori *aş-şulhu* pemberian sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik berupa denda tagihan susulan yang diberikan oleh pihak PT PLN Persero Kota Palangka Raya kepada pihak konsumen (*muşālih*) menjadi *badal aş-şulhu* atau perbuatan yang dilakukan oleh salah satu pihak untuk mengakhiri pertikaian.

Pada penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh PT PLN Persero Kota Palangka Raya pun juga berlaku asas fiksi hukum yang beranggapan bahwa ketika suatu peraturan perundang-undangan telah diundangkan maka pada saat itu setiap orang dianggap tahu (*presumption iures de iure*) dan ketentuan tersebut berlaku mengikat sehingga ketidaktahuan seseorang akan hukum tidak dapat membebaskan/memaafkannya dari tuntutan hukum (*ignorantia jurist non excusat*).¹⁴⁵ Dalam hal ini konsumen diharuskan mempertanggungjawabkan pelanggaran pemakaian tenaga listrik pada persilnya berdasarkan Peraturan Direksi PT PLN

¹⁴⁵ Riki Perdana Raya Waruwu, Penerapan Asas Fiksi Hukum Dalam Perma, Dalam <https://jdih.mahkamahagung.go.id/index.php/beranda/kegiatan/9-kegiatan/139-penerapan-asas-fiksi-hukum-dalam-perma>, (6 Oktober 2021).

(Persero) Nomor: 088-Z.P/DIR/2016 yang mana sanksi berupa denda tagihan susulan ditujukan bukan kepada pelanggar, akan tetapi pada persil terjadinya pelanggaran sehingga yang berkewajiban untuk membayar denda tagihan susulan adalah orang yang bertanggung jawab atas persil tersebut. Apabila hal itu dilakukan oleh penyewa atau sekedar penghuni, maka dalam penyelesaiannya menjadi urusan penanggung jawab persil dengan pelaku pelanggaran pemakaian tenaga listrik tersebut.

b. Penyelesaian Litigasi Sengketa Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik

Pada suatu pelanggaran tentu ada sanksi yang diberikan sebagai konsekuensi yang didapat atas perbuatan melanggar hukum. Akan tetapi, sebagai konsumen tentunya seseorang memiliki hak asasi yang tidak dapat diganggu gugat sehingga dalam segala sesuatu yang terjadi seorang konsumen dilindungi oleh hukum. Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komperhensif. Di samping itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui secara resmi di dalam negara, sehingga dapat dilaksanakan secara permanen.¹⁴⁶

¹⁴⁶ Wahtu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007) 30.

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁴⁷ Adapun berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers pada penjelasan Pasal 8 disebutkan bahwa, perlindungan hukum adalah jaminan perlindungan pemerintah dan atau masyarakat kepada warga negara dalam melaksanakan fungsi, hak, kewajiban dan peranannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁴⁸

Perlindungan hukum pada umumnya terbagi menjadi dua, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif berfungsi sebagai pencegahan dari pelanggaran yang akan terjadi, sehingga sebelum terjadinya pelanggaran ada tindakan antisipatif yang dilakukan seperti pemberian edukasi kepada masyarakat. Adapun perlindungan hukum represif berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang telah muncul akibat adanya pelanggaran. Perlindungan ini merupakan perlindungan akhir yang berupa pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan.

a) Perlindungan Hukum Preventif

¹⁴⁷ Raharjo, "Ilmu Hukum, 53.

¹⁴⁸ Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 Tentang Pers, Penjelasan Pasal 8.

Tindakan preventif dalam penertiban pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya, dilakukan oleh divisi K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) yang menginformasikan bahaya pencurian listrik, serta pemasangan instalasi yang tidak sesuai dengan standar dapat menyebabkan kebakaran serta bahaya lainnya.¹⁴⁹

Melalui akun sosial media Instagram @pln_up3palangkaraya, PT PLN Persero Kota Palangka Raya memberikan edukasi kepada masyarakat agar memastikan rumah sebelum membeli/mengontrak bebas dari masalah listrik, dengan memeriksa: rekening listrik bebas dari tunggakan, cek kelaikan instalasi listrik pastikan instalasi memiliki SLO, bebas dari pelanggaran penggunaan tenaga listrik, kWh meter berfungsi dengan baik dan pastikan listrik tidak diputus.

Dalam hal ini, peran konsumen sangat besar dalam memastikan ada atau tidaknya masalah kelistrikan yang terjadi. Sehingga, kelalaian dari pihak konsumen yang tidak melakukan pemeriksaan terhadap rumah yang akan dibeli/ditempati/dikontrakkan akan berakibat pada konsumen itu sendiri ketika ditemukannya pelanggaran yang terjadi di rumah tersebut, maka konsumen harus menanggung sanksi dari PT PLN Persero seperti pada 2 orang subjek konsumen yang penulis wawancarai sebelumnya

¹⁴⁹ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

b) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif yang dilakukan oleh PT PLN Persero Kota Palangka Raya kepada konsumen yang pada persilnya ditemukan pelanggaran, maka pihak PLN melakukan tindakan berupa: pemutusan sementara, pembongkaran rampung dan pembayaran biaya P2TL lainnya. Sedangkan pelanggaran yang dilakukan oleh bukan pelanggan yang terkena P2TL dikenakan sanksi berupa: pembongkaran rampung, pembayaran TS4, dan pembayaran P2TL lainnya.

Pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan atau bukan pelanggan dan tidak menyelesaikan TS sesuai dengan golongan pelanggarannya, namun menyambung kembali aliran listrik ke satuan instalasi yang bermasalah secara tidak sah, maka dikenakan P2TL ulang dengan TS ganda.¹⁵⁰

Pada beberapa kasus, yang mendapatkan sanksi dari PT PLN Persero Kota Palangka Raya terkait pelanggaran pemakaian tenaga listrik bukanlah pelaku sebenarnya. Hal ini mengingat rumah atau bangunan dapat disewakan, dipinjamkan, atau bahkan dialihkan kepemilikannya kepada orang lain, sehingga penghuni sebelumnya lah yang melakukan pelanggaran pemakaian tenaga listrik akan tetapi penghuni setelahnya

¹⁵⁰ Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016 Tentang Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), Pasal 14 Ayat (1-3).

yang mendapatkan sanksi dari PT PLN karena pelanggaran pemakaian tenaga listrik di rumah atau bangunan tersebut.¹⁵¹

Objek dalam pemberian sanksi tagihan susulan yang diberikan merupakan persil tempat terjadinya pelanggaran.¹⁵² Sehingga siapa pun yang memiliki tanggung jawab atas persil tersebut diharuskan untuk menyelesaikan pelanggaran ini sesuai dengan ketentuan.

Dalam perlindungan hukum pada pelanggaran pemakaian tenaga listrik ini berkaitan erat dengan perlindungan konsumen, yang mana dalam penyelesaiannya perlu diperhatikan terkait hak konsumen. Hak konsumen dalam penyelesaian pelanggaran ini berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 Pasal 4 Ayat (5) yaitu: Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹⁵³

Hak konsumen dalam mendapatkan advokasi serta perlindungan pada penyelesaian sengketa pelanggaran pemakaian tenaga listrik ini diserahkan kepada konsumen sepenuhnya untuk melanjutkan penyelesaian sengketa pelanggaran pemakaian tenaga listrik di Pengadilan Negeri Palangka Raya. Akan tetapi hal tersebut dilakukan setelah tidak tercapainya mufakat pada musyawarah yang dilakukan oleh pihak PLN dan konsumen. Sehingga pada saat tersebut pihak konsumen yang tidak

¹⁵¹ *Observasi Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya* (Palangka Raya, 8 Maret 2021).

¹⁵² Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

¹⁵³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

menerima akan sanksi yang diberikan dapat melanjutkan upaya penyelesaian sengketa ini dengan non-litigasi pada lembaga-lembaga penyelesaian sengketa konsumen ataupun dengan cara litigasi melalui Pengadilan Negeri Palangka Raya. Hal ini pun sekaligus mengakomodir konsumen dalam mendapatkan haknya untuk memperoleh penyelesaian sengketa konsumen secara patut.

Jika konsumen merasa penyelesaian pelanggaran ini tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen pun dapat menyelesaikannya sesuai dengan Pasal 7 surat perjanjian pembelian tenaga listrik (SPJBTL) yaitu Penyelesaian Perselisihan yang terdapat dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar, yaitu: (1) Apabila terjadi perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian ini, maka para pihak akan menyelesaikan dengan mufakat. (2) apabila penyelesaian dengan musyawarah mufakat sebagaimana diatur pada ketentuan Ayat (1) Pasal ini tidak tercapai, maka para pihak akan menyerahkan penyelesaiannya melalui Pengadilan Negeri Palangkaraya.

Penyelesaian pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang terjadi di wilayah kerja PT PLN Persero Kota Palangka Raya sejauh ini belum pernah diselesaikan hingga berperkara di Pengadilan Negeri Palangka Raya. Pihak OMBUDSMAN sendiri pernah melakukan pemanggilan kepada PT PLN Persero Kota Palangka Raya yang berasal dari laporan pelanggan terkait sanksi yang diberikan kepada konsumen. Akan tetapi

setelah dijelaskannya bahwa yang dilakukan PT PLN Persero Kota Palangka Raya sudah sesuai dengan SOP dan aturannya. Sehingga pihak OMBUDSMAN pun tidak dapat menindak PT PLN Persero Kota Palangka Raya terkait dengan sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang diberikan kepada konsumen tersebut.¹⁵⁴

Menurut penulis, posisi konsumen pada penyelesaian pelanggaran pemakaian tenaga listrik ini sangatlah lemah. Karena pada saat ditemukannya pelanggaran pada persil konsumen, aliran listrik yang menyambung ke persil tersebut diputus total sehingga konsumen harus segera menyelesaikannya tanpa tenggang waktu yang lama agar dapat segera disambung kembali. Apabila ada tenggang waktu yang lama, konsumen tidak dapat menggunakan alat-alat rumah tangga yang kebanyakan bersumber dari tenaga listrik. Hal ini pun menjadikan keinginan konsumen untuk melanjutkan proses hukum menjadi pilihan yang kurang tepat, selain biaya berperkara di pengadilan yang membutuhkan lebih banyak biaya daripada membayar sanksi yang diberikan oleh PT PLN Persero

Apabila dikaitkan dengan perlindungan hukum, tindakan yang dilakukan oleh PT PLN dalam menyelesaikan pelanggaran pemakaian tenaga listrik ini lebih kepada perlindungan hukum represif yang mana dalam hal ini PT PLN memberikan sanksi berupa denda tagihan susulan

¹⁵⁴ Wawan Darmawan, *Wawancara* (Palangka Raya, 23 September 2021).

kepada konsumen yang ditemukan pada persilnya pelanggaran pemakaian tenaga listrik.

Dalam konsep keadilan yang mengandung arti bahwa suatu keputusan dan tindakan didasarkan atas norma-norma objektif.¹⁵⁵ Sanksi yang diberikan kepada pelanggan walaupun bukan pelaku sebenarnya sudah dirasa adil. Hal ini pun merupakan upaya penyelesaian sengketa konsumen yang patut, mengingat bahwa yang menjadi objek daripada sanksi pelanggaran ini adalah persil tempat terjadinya pelanggaran, sehingga siapa pun yang merasa bertanggung jawab atas persil lah yang wajib menyelesaikan pelanggaran pemakaian listrik tersebut.

Pada hal ini juga dapat dilihat, adanya kelalaian dari pihak konsumen yang menempati, menyewa, atau membeli rumah dengan tidak memeriksa kondisi instalasi yang terdapat di rumah tersebut. Sehingga berakibat ketika dilakukannya pemeriksaan oleh PT PLN dan ditemukannya pelanggaran, maka konsumen tersebutlah yang mendapatkan sanksi denda tagihan susulan dari PT PLN Persero Kota Palangka Raya.

Dalam pandangan penulis, pemberian sanksi yang diberikan PT PLN Persero Kota Palangka Raya kepada konsumen yang bukan pelaku sebenarnya bertentangan dari segi moral walaupun dalam konsep keadilan

¹⁵⁵ M. Agus Santoso, *Hukum, Moral & Keadilan sebuah Kajian Filsafat Hukum* (Jakarta: Kencana, 2014), 85.

sendiri yang didasarkan pada norma-norma yang objektif sudah sesuai. Akan tetapi hal tersebut tidak menyentuh kepada nilai-nilai keadilan hakiki yang melindungi hak seseorang karena keterbatasan manusia itu sendiri dalam membuat norma-norma yang memberikan rasa keadilan kepada masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bersadarkan hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pelanggaran yang ditemukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah pelanggaran P II yaitu mempengaruhi batas daya, dan pelanggaran P III yaitu mempengaruhi batas daya dan pengukuran energi. Pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang terjadi di kota Palangka Raya selama 3 Triwulan terhitung dari bulan Januari hingga Oktober 2021 sebanyak 72 kasus, yang terdiri dari: Pelanggaran Golongan I (P I) 2 kasus, Pelanggaran Golongan II (P II) 9 kasus, Pelanggaran Golongan III (P III) 45 kasus, dan Pelanggaran Golongan IV (P IV) 16 kasus. Jika dilihat dari data pelanggaran tersebut, pelanggaran yang sering terjadi adalah pelanggaran golongan III (P III) yaitu pelanggaran mempengaruhi batas daya dan pengukuran energi dengan jumlah 45 kasus. Adapun pelanggaran yang paling jarang terjadi adalah pelanggaran golongan I (P I) yaitu pelanggaran mempengaruhi batas daya yang hanya 2 kasus. dalam penagakan huku, PT PLN Persero Kota Palangka Raya menggunakan beberapa pendekatan, seperti penegakan hukum pre-emptif, preventif dan juga represif.

2. Pada pelaksanaannya, pemberian sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik ini tidak melalui lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat di luar pengadilan. Tetapi negosiasi dilakukan langsung oleh pihak PT PLN Persero Kota Palangka Raya dengan pihak konsumen. Dalam teori *aş-sulhu* pemberian sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik berupa denda tagihan susulan yang diberikan oleh pihak PT PLN Persero Kota Palangka Raya kepada pihak konsumen (*muşālih*) menjadi *badal aş-sulhu* atau perbuatan yang dilakukan oleh salah satu pihak untuk mengakhiri pertikaian. Penyelesaian pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang terjadi di wilayah kerja PT PLN Persero Kota Palangka Raya sejauh ini belum pernah diselesaikan hingga berperkara di Pengadilan Negeri Palangka Raya. Akan tetapi, apabila konsumen tidak menerima hasil dari penyelesaian pelanggaran pemakaian tenaga listrik, maka konsumen pun dapat menyelesaikannya sesuai dengan Pasal 7 Ayat (2) surat perjanjian pembelian tenaga listrik (SPJBTL) yaitu apabila penyelesaian dengan musyawarah mufakat sebagaimana diatur pada ketentuan Ayat (1) Pasal ini tidak tercapai, maka para pihak akan menyerahkan penyelesaiannya melalui Pengadilan Negeri Palangkaraya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian tentang Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya, maka dapat diambil saran yaitu:

1. Masyarakat agar memiliki kesadaran untuk tidak melakukan pelanggaran pemakaian tenaga listrik dengan cara apapun, karena dapat menyebabkan kerugian bagi negara serta membahayakan diri sendiri ataupun orang di sekitarnya dan dan mematuhi segala ketentuan yang dibuat oleh PT PLN Persero.
2. PT PLN Persero Kota Palangka Raya agar dapat lebih bijaksana dalam menyikapi sengketa pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang pada sebagian kasus pihak yang dikenakan sanksi pelanggaran pemakaian tenaga listrik bukan pelaku sesungguhnya. Baik itu berupa pemotongan jumlah denda tagihan susulan ataupun pembebasan tagihan susulan tersebut.
3. Badan Perlindungan Konsumen Nasional agar ikut campur tangan dalam mencari solusi terbaik pada sengketa yang terjadi antara PT PLN Persero dan konsumen ini, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan satu sama lain.
4. Pihak PT PLN Persero dapat dilakukan penyelidikan pelaku pelanggaran tenaga listrik yang sebenarnya.
5. Agar dapat lebih proaktif untuk sosialisasi yang terkait dengan pelanggaran pemakaian tenaga listrik, serta bahayanya.
6. Skripsi ini mungkin masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Akan tetapi, peneliti mengharapkan agar skripsi ini mampu menjadi manfaat bagi siapa pun dan juga peneliti berharap agar penelitian ini

dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi penelitian-penelitian yang terkait selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Hornby. *Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English*. Oxford: Oxford University Press, 1987.
- Al-Husaini, Imam Taqiy Al-Din Abu Baker Ibnu Muhammad. *Kifayatul Akhyar*. Semarang: Toha Putra, Juz I.
- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2010.
- Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Anonim, "Cater (Catat Meter) Rayon Pandaan", dalam <https://catatmeter1.blogspot.com/2015/03/ini-adalah-struktur-organisasi-cater.html?m=1> (24 Oktober 2021).
- Anonim, "KBBi Daring", dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Persil> (24 Oktober 2021).
- Anonim. "Arti Kata Negligence", dalam <https://www.kamusbesar.com/negligence><https://www.kamusbesar.com/negligence>, (15 Maret 2021).
- Anonim. "Definisi dan Pengertian Teori Menurut Beberapa Ahli", dalam <https://lenterakecil.com/definisi-dan-pengertian-teori/>. (26 Februari 2021).
- Anonim. "Informasi P2TL", dalam <https://web.pln.co.id/pelanggan/informasi-p2tl> (24 Oktober 2021).
- Anonim. "KBBi Daring", dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Pelanggaran> (26 September 2021).
- Anonim. "Sebulan PLN Rugi 12 Miliar", dalam <https://kalteng.prokal.co/read/news/8309-sebulan-pln-rugi-rp-12-m>, (12 Januari 2021).

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Arliman S, Laurensius. *Penegakan Hukum dan Kesadaran Masyarakat*. Sleman: Deepublish, 2015.
- Bungin, Burhan *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2007.
- Colin, Peter. *Business English Dictionary*. London: Linguaphone Institute Limited.
- Darmawan, Wawan. *Wawancara*. Palangka Raya, 13 Januari 2021.
- Darmodiharjo dan Darji. *Pokok-Pokok Filsafat Hukum*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2002.
- Echols, John dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia, 1995.
- Efendi, Jonaedi dan Johnny Ibrahim. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Jakarta: KENCANA, 2016.
- Fatoni, Abdurahman. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Herniate dan Iin Hartini. *Sengketa Bisnis Dan Proses Penyelesaiannya Melalui Jalur Non Litigasi*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019.
- Hutagalung, Sophar Maru. *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.
- Kusmianto. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (Persero) Cabang Makassar”, Makassar: Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2013.
- Majid, M. Abdul. *Kamus Istilah Fiqih*. Jakarta: P.N. Balai Pustaka, 1985.

- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.
- Nazir. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- NV, “Tersisa 127 Kasus Levering dan Over Spanning Listrik di Jembrana”, dalam <https://www.nusabali.com/berita/63532/tersisa-127-kasus-levering-dan-over-spanning-listrik-di-jembrana#:~:text=Levering%20listrik%20adalah%20sambungan%20listrik,berada%20jauh%20dari%20rumah%20pelanggan> (24 Oktober 2021).
- Observasi Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik di PT PLN Persero Kota Palangka Raya*. Palangka Raya, 8 Maret 2021.
- Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 088-Z/DIR/2016, Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).
- Poernomo, Bambang. *Dalam Asas-asas Pidana*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Primadhany, Erry Fitrya. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Graha Dewata Akibat Dipailitkannya PT Dewata Abdi Nusa”, *Arena Hukum*, Vol. 7. No. 2. 2014.
- Prodjodikoro, Wirjono. *Asas-asas Hukum Pidana*. Bandung: Refika Aditama, 2003.
- Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000.
- Raharjo, Satjipto. *Sosiologi Hukum: Perkembangan Metode Dan Pilihan Masalah*. Yogyakarta: Sinar Grafika, 2002.
- Ridwan. *Metode & Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Sabiq, Sayyid. *Fiqh Al-Sunnah Juz III*. Beirut: Dar Al Fikr.
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia, 2004.
- Sari, Effi Angita. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Tanggung Jawab Perdata PT. PLN (Persero) Cabang Lahat Ranting Baturaja

- Dalam Pencatatan KWH Meter Listrik”, Palembang: Skripsi Universitas Muhammadiyah Palembang, 2009.
- Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007.
- Shant, Dellyana. *Konsep Penegakan Hukum*. Yogyakarta: Sinar Grafika, 1988.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi, *Metode penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES, 1989.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sunarso, Siswanto. *Wawasan Penegakan Hukum Di Indosensia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2005.
- Supranto. *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Susanta, Gatut dan Sasi Agustoni. *Kiat Hemat Bayar Listrik*. Depok: Griya Kreasi, 2007.
- Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia, 2008.
- Thama, Adhitya Arga. “Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Listrik (Studi PT. PLN (Persero) Medan)”, Medan: Skripsi Universitas Sumatera Utara, 2018.
- Tjhoeng, Monalisa et al. “Penegakan Hukum Terhadap Ahli Waris yang Tidak Melaporkan Pengangkutan Jenazah yang Dilakukan Dengan Cara Iring-Iringan Di Kota Balikpapan”, *Jurnal Lex Suprema*, Vol. 1, No. II. September 2019.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 30 Tahun 1999, Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 30 Tahun 2009, Tentang Ketenagalistrikan.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 40 Tahun 1999, Tentang Pers.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 5 Tahun 1999, Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen.

Usman, Rachmadi. *Mediasi Di Pengadilan Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

Utsman, Sabian. *Metodologi Penelitian Hukum Progresif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.

Wajdi, Farid dan Suhrawardi K, Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2020.

Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 2002.

Widjaja, Gunawan. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2001.

WJS, Poerwadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1976.

Yustisia, Tim visi. *3 Kitab Utama Hukum Indonesia*. Jakarta: Transmedia Pustaka, 2014.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2016.

Arliman S, Laurensius. *Penegakan Hukum dan Kesadaran Masyarakat*. Sleman: Deepublish, 2015.



LAMPIRAN-LAMPIRAN