

**EFEKTIVITAS PENERAPAN PASAL 7 HURUF (C) UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA  
PEMBIAYAAN MATERIAL INSTALASI LISTRIK DALAM PROGRAM  
LISTRIK MASUK DESA**

*( Studi di PLN Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau )*

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat**

**Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan**

**Dalam Ilmu Hukum**

Oleh :

**HERMANSYAH**

0610113111



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS HUKUM**

**MALANG**

**2011**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : HERMANSYAH

NIM : 0610113111

Menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/data orang lain yang telah dipublikasikan, juga bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, saya sanggup dicabut gelar kesarjanaan saya.

Malang, 23 Februari 2011

Yang menyatakan,

HERMANSYAH

NIM. 061013111

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**EFEKTIVITAS PASAL 7 HURUF (C) UNDANG - UNDANG NOMOR. 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA  
PEMBIAYAAN MATERIAL INSTALASI LISTRIK DALAM PROGRAM  
LISTRIK MASUK DESA  
(Studi di PLN Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau)**

Disusun Oleh :

**HERMANSYAH**  
NIM. 0610113111

Skripsi ini telah disetujui pada tanggal : Februari 2011

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Indrati, S.H.,M.S.  
NIP. 19480222 198003 2001

Sri Lestariningsih,S.H.,M.Hum.  
NIP. 19681102 199003 2001

Mengetahui,  
Ketua Bagian Hukum Perdata

Rachmi Sulistyarini,S.H.,M.H.  
NIP. 19611112 198601 2001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**EFEKTIVITAS PENERAPAN PASAL 7 HURUF (C) UNDANG-  
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN PADA PEMBIAYAAN MATERIAL INSTALASI  
LISTRIK DALAM PROGRAM LISTRIK MASUK DESA  
(Studi di PLN Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau)**

Disusun Oleh :

**HERMANSYAH**  
NIM. 0610113111

Skripsi ini telah disetujui pada tanggal : Februari 2011

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Indrati, S.H.,M.S.  
NIP. 19480222 198003 2001

Sri Lestariningsih, S.H.,M.H.  
NIP. 19681102 199003 2001

Ketua Majelis Penguji,

Ketua Bagian Hukum Perdata,

DR. Bambang Winarno, S.H., M.S.  
NIP. 19530121 197903 1 002

Rachmi Sulistyarini, S.H.,M.H.  
NIP. 19611112 198601 2001

Mengetahui :

Dekan,

DR. Sihabudin, S.H., M.H.  
NIP. 19591216 198503 1 001

## KATA PENGANTAR

### *Alhamdulillahirobbil'alamin*

Puji syukur tiada henti senantiasa penulis ucapkan Kehadirat-Mu, Allah SWT atas segala limpahan rahmat, inayah, serta Ridho yang telah Engkau berikan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan studi di jenjang S-1 bagi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, yang disusun berdasarkan data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan lapang. Penulis menyadari bahwa kesemuanya ini tidak akan dapat terwujud dan terlaksana dengan baik tanpa bantuan serta kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itulah, dalam kesempatan ini Penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah dengan tulus membantu dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak dan Ibu yang telah memberikan dukungan, doa, inspirasi, dan kepercayaan kepada penulis. Terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Sihabudin, SH., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Pembantu Dekan I, II dan III Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Rachmi Sulistyarini, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
4. Ibu Indrati, S.H.,M.S., selaku Dosen Pembimbing Utama atas segala petunjuk dan arahan yang telah diberikan kepada penulis.
5. Ibu Sri Lestariningsih, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Kedua segala petunjuk dan arahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat tersusun



dengan baik serta waktu yang telah diluangkan kepada penulis demi sempurnanya tulisan ini.

6. Seluruh Dosen FH-UB atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama ini dan juga untuk seluruh staf karyawan FH-UB.
7. Bapak Moh. Wahyudin Isbandi, selaku Pejabat Pembuat Komitmen PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepulauan Riau Satuan Kerja Lisdes Perdesaan Riau.
8. Bapak Guswan Ariono Hendri, selaku Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan PLN Cabang Pekanbaru.
9. Bapak Bintang Ardi Siregar, selaku asisten bagian pemasangan listrik desa PLN Cabang Pekanbaru.
10. Bang Hardiyono yang ada di PLN Wilayah Riau dan Kepri, yang sangat membantu sehingga terlaksananya penyusunan skripsi ini

Penulis yakin skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan kritik akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan dan penelitian skripsi ini penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Malang, Februari 2011

Penulis

LEMBAR PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahahirabbil ‘aallamiin. . . . .*

Ya’Allah tuhan Qw terima kasih,  
 atas segala Nikmat yang telah engkau berikan kepada Qw:  
 atas segala Nikmat menghirup udara.....  
 Nikmat melihat.....  
 Nikmat berjalan.....  
 Nikmat rezeky.....  
 Nikmat kesehatan.....  
 Nikmat untuk hidup.....  
 Serta banyak **NIKMAT** lagi yang engkau berikan yang tidak cukup  
 untuk dijelaskan dalam lembaran kertas ini.....  
 Skripsi ini tidak akan berjalan sebagaimana mestinya jika  
 salah satu nikmat engkau hapus,  
 trima kasi ya ALLah telah memberikan  
 Nikmat dan Kemudahan sehingga skripsi dapat terselesaikan.....

Allhamdullilah . . . . .

Papa Qw.....  
 mama Qw.....

**Beruntungnya** aQ memiliki orang tua yang sabar, menyayangiQ, mengasihiQ  
 dan mendukungQ dalam segala hal yang bernilai positif.....

Terima kasi pa2 n ma2 Qw yg sudah berusaha susah payah hingga  
 surat **SURVEY** skripsi ini sampai ke PLN Wilayah Riau dan Kepri,  
 aQ sangat bangga memiliki orang tua sehebat kalian  
 trima kasih ma, pa buat doa dan semua yang uda diberikan . . . . .

pa, ma skripsi ini @ skripsi yg sederhana  
 tapi setidaknya ini uda memberikan kebanggan tersendiri bagiQ  
 Aq berharap begitu juga yang pa2 n ma2 rasakan, hehehe . . . .  
 karna qw kmalang ini hanya ingin berubah jadi semuax harus Qw mulai  
 dari noL setidaknya skripsi ini uda memberikan perubahan besar bagi qw. . .



*Qw ucapkan sesuatu kepada. ....*

- Special to my iciill,  
mkasi banyak y ciilll, slama ni iciill yg udah memberikan doa, support dan dana, hwehehehehe  
b'canda icilllll . . . . .  
INI baru serius ciilll, aQ seneng bisa memiliki wanita seperti mu, yang uda mw nerima aq apa adanya, aq tau banyak kekurangan Qw tp senggk'nya skripsi ini merupakan awal yg baik bagi ndut n juga iciil. . . . .

Canda tawamu, manjamu, cengengmu dan kesabaranmu udah mengisi hari2 Qw slama ini, aQ berharap juga bisa mengisi hari2 kita seterusnya,  
amiiiiinnn . . . . .  
cepat lulus juga y sayang indut, hehehe . . . . .

- Keluarga Besarku :  
alm, mbah'putriQ di Malang, maap mbh swaktu hidupmu aQ g bisa menjaga mbh dengan baik . . . buat nenek Qw di RIAU trimakasih ya nek doanya . . . . .

Klwarga besar Qw: Om Noy + Tante Andrie mkasi y bantuanx, Pakde + Bude dan keluarga besar yang di blimbing, pak Po' edi dan klwarga besar di Pasuruan, ibu dan ayah dan dimalang, om gareng dan klwarga besarx, om dayat dan klwarga besarnya, o aril dan klwarga, om Ichwan serta klwarga, pa' Ir beserta temen2 om Qw di 92, serta klwarga besar Qw di RIAU dan SOLOK (beserta seluruh klwarga besar : mak enggih, mak itam, bu' tiyur, bu' ani, bu' kenek, bu' ita, bu yesi, bu diyan dan ma' supar)

Abi + Mama di Bandung, Tante Ratna klwaga besarnya+  
Om yudi Guru terbaik'qu, terima kasih atas doa dan nasihatnya ya om jok keras2 klaw jadi guru spiritual, hwehehehe. . . ,  
kak imay dan mz sapto serta klwarga besarnya, terima kasih banyak ka' sudah menjadi ibu kost yg baik selama masa SMA Qw, serta om amir dan kLwarga besanya. . . . .

Serta semua klwarga yang ada di seluruh nusantara yang tdk dapat aq sebutkan satu persatu

*(Trima kasih ya doa dan dukungan yang diberikan kepada Qw dari kalian semua aq mendapatkan begitu banyak ilmu). . . . .*

- Saudara-saudaraku:  
mbk atuun trima kasih banyak mbk uda memberikanQ bnyak ilmu, wita, mbk iyem dan mz adi trima kasih banyak tlah mau berkorban slama ini buat aq. . . . .



de' sarah mbok jadi ce' yg gampang senyum gituu, hehehe...., de'Riska, de'Kiki, de'Krista, smua saudara-saudara'qu yang tak dapet aq sebutkan satu-persatu kalian semua yang selalu menjadi sodaraku dalam suka dan duka, yang selalu menjadi inspirasi dan motifasi untuk selalu berjuang . . . . .

adek Qw rizky, ari, iyik, emdani, dan semua adek2 Qw diRiau dan Solok, maap de' gg dpt abang sebutkan satu-persatu. . . . .

*Saran abgmu ni klw bs jadilah manusia yang bisa berguna bagi semua orang . . . . .*

- Sahabatku :  
sahabat Riau Qw. . . . .  
Acong, Iwan, Dhani, Aii wak monte, Cipit, Dodi ulo, Bokir, Dedi, bang Ciss, bg Budi, bg Jumanto, bang Dedek, mz Agus, Febry, Surya, Wahyu, Iver, Izul, Rapy, Rizky, Fenny . . . . .

serta semua sahabat2 Qw yg tidak dapat aq sebutkan satu-persatu, kalian semua menjadi inspirator dan motivator qw untuk menjadi org yang lebih baik lagi, terima kasih kawan doa, canda dan kesetiakawanan yang kalian berikan . . . . .

Temen2 yang ada di IKPMR, bg Supra, Maruba, Abdi, Aras, Me2tz, Maliqi, Ali, Romi, Fadli, Dilla, serta smua tmen2 yg tidak dpt disebutin satu-persatu, trima kasi kawan2 seperantauan atas ikatan persaudaraan yg kita jalin slama ini, smoga dapat berlanjut seterusnya sampai kita balik kekampung halaman nanti selamanya, amiiin. . . . .

T'men2 KKN Qw kel. M (Arul, Ari, Ahong, Topan, Ganda longor, Paijo, Fitri, Pepi, Rani, dan Endra) . . . . .

Bung Gesit, mz ko2, Prabu, taufik, Iwan, Qi2, Sandy, Ando, bung Edo, Dias, Arif lambe, Sintong, Roy, Yayan, Anton, Jaka, M'but, Blue, bung Kriss, Arif, Blake, Kecenk, Alex, Tato, Tile, Henry, Putlong, bro Ayip, Rey, Aank, Anis, Dara, Novi, Mety, Reeaa, Mita, Mega, . . . . .

Smua teman-teman FH'UB, khususnya angkatan 2006 yang gg bisa ta' sebutin satu-persatu (yang selalu menyemangati dan menemani, Guyonan yang beraneka ragam alias bervariasi), t'rima kasi kawan. . .

Teman-teman yang ada di seluruh pelosok Nusantara Indonesia, yang tak bisa dan tak mampu disebutkan satu persatu.  
(makasi banyak atas dukungan dan kebersamaannya).



**DAFTAR ISI**

	Halaman
Lembar Pernyataan.....	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Lembar Persembahan.....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Abstraksi.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Tentang Efektivitas.....	13
1. Pengertian Efektivitas.....	13
2. Tinjauan Teori Efektivitas Berlakunya Undang-Undang.....	14
B. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	24
C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	26
1. Prinsip Tanggung Jawab dalam Perlindungan Konsumen.....	26
2. Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	28
D. Aspek Keperdataan Penyelesaian Sengketa.....	30
E. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	31
F. Tinjauan Tentang Perusahaan Listrik Negara.....	34
G. Tinjauan Tentang Perusahaan Listrik Negara Wilayah Riau	



	dan Kepulauan Riau.....	35
	H. Tinjauan Tentang Program Listrik Masuk Desa.....	36
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	39
	B. Lokasi Penelitian .....	39
	C. Jenis dan Sumber Data .....	40
	1. Jenis Data .....	40
	2. Sumber Data .....	40
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	41
	1. Data Primer .....	41
	2. Data Sekunder .....	42
	E. Populasi dan Sampel.....	43
	F. Teknik Analisa Data.....	44
	G. Definisi Operasional.....	44
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN</b>	
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	46
	1. Profil Provinsi Riau.....	46
	2. Gambaran Lokasi PLN Wilayah RIAU dan Kepulauan Riau... 47	
	2.1 Sejarah Perusahaan PLN Wilayah Riau dan KepRI .....	47
	2.2 Visi dan Misi PLN Wilayah Riau dan KepRI.....	48
	2.3 Struktur Organisasi PLN Wilayah Riau dan KepRI.....	50
	2.4 Struktur Organisasi Kantor Cabang PLN Wilayah Riau dan KepRI.....	51
	2.4.1 Struktur Organisasi PLN Cabang Pekanbaru.....	54
	3. Gambaran Umum Desa Bukit Kemuning.....	56
	B. Efektivitas Penerapan Pasal 7 Huruf (c) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Pembiayaan Material Instalasi Listrik Dalam Program Listrik Masuk Desa .....	59
	1. Faktor Substansi Hukum .....	60
	2. Faktor Struktur Hukum .....	68
	3. Faktor Kultur Hukum.....	78

C.	Hambatan Serta Upaya Apa Yang Dapat Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan Dari Efektivitas Penerapan Pasal 7 Huruf (c) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Pembiayaan Material Instalasi Listrik Dalam Program Listrik Masuk Desa.....	81
C.1.	Hambatan Efektivitas Penerapan Pasal 7 Huruf (c) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Pembiayaan Material Instalasi Listrik Dalam Program Listrik Masuk Desa.....	81
	1. Substansi Hukum.....	81
	2. Struktur Hukum.....	83
	3. Kultur Hukum.....	85
C.2.	Upaya Mengatasi Hambatan Efektivitas Penerapan Pasal 7 Huruf (c) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Pembiayaan Material Instalasi Listrik Dalam Program Listrik Masuk Desa.....	89
	1. Substansi Hukum.....	89
	2. Struktur Hukum.....	89
	3. Kultur Hukum.....	90
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
A.	Kesimpulan .....	91
B.	Saran .....	93
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>95</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Nama Ibukota, Luas Wilayah Kabupaten/Kota Provinsi Riau..... Hal 47

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Desa Bukit Kemuning..... Hal 57

Tabel 4.3 Daftar Pekerjaan Penduduk Desa Bukit Kemuning..... Hal 58

Tabel 4.4 Daftar Harga Biaya Material Instalasi Listrik..... Hal 75

Tabel 4.5 Usia Konsumen Listrik Masuk Desa..... Hal 79

Tabel 4.6 Tingkat Pendidikan Warga Desa Bukit Kemuning..... Hal 80

Tabel 4.7 Pengetahuan Konsumen Terhadap PLMD..... Hal 86

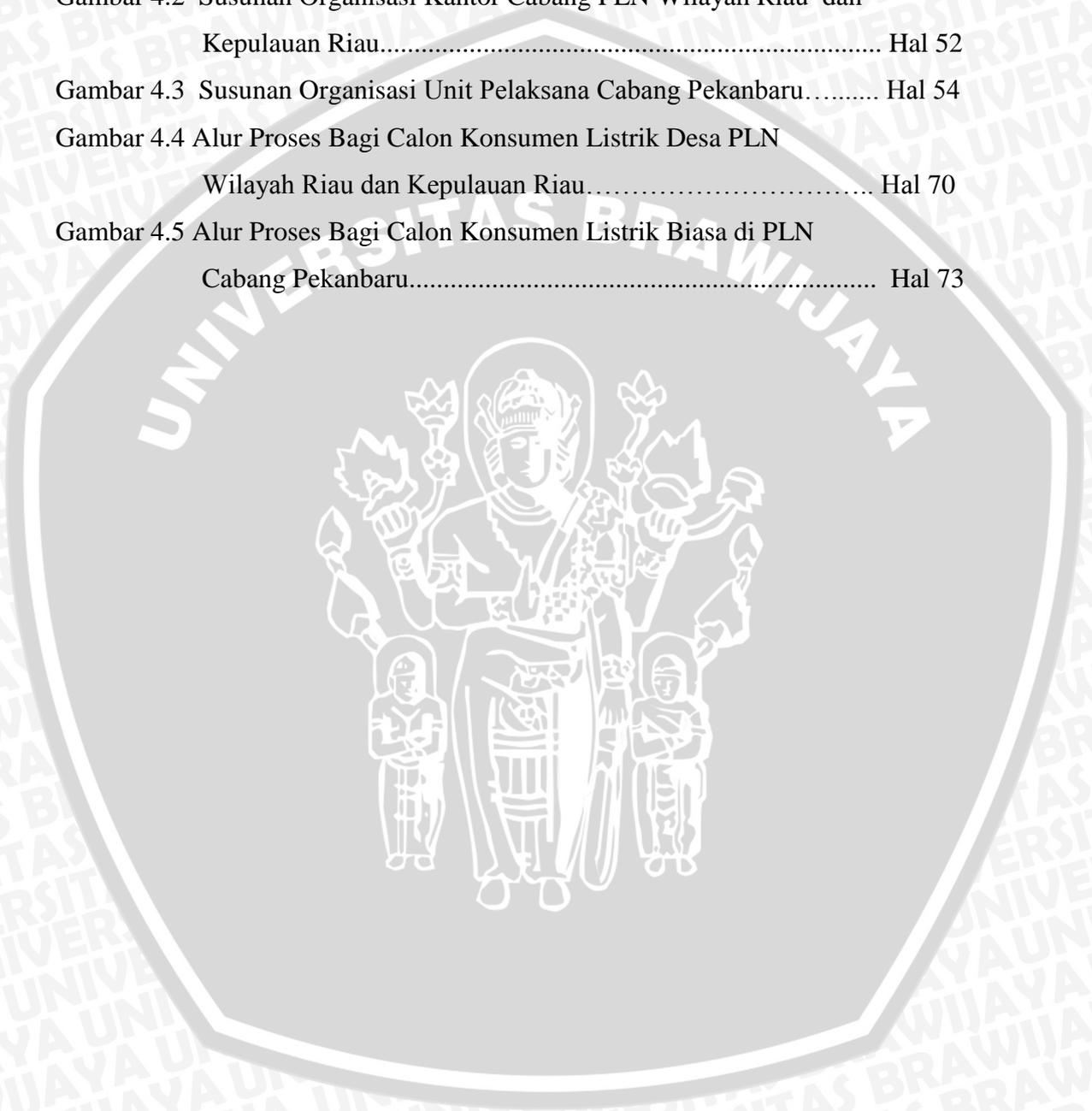
Tabel 4.8 Pengetahuan Konsumen Terhadap Biaya Material Instalasi..... Hal 87

Tabel 4.9 Pengetahuan Konsumen Terhadap UUPK..... Hal 88



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Susunan Organisasi PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau..	Hal 50
Gambar 4.2	Susunan Organisasi Kantor Cabang PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.....	Hal 52
Gambar 4.3	Susunan Organisasi Unit Pelaksana Cabang Pekanbaru.....	Hal 54
Gambar 4.4	Alur Proses Bagi Calon Konsumen Listrik Desa PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.....	Hal 70
Gambar 4.5	Alur Proses Bagi Calon Konsumen Listrik Biasa di PLN Cabang Pekanbaru.....	Hal 73



## ABSTRAKSI

HERMANSYAH, Hukum Perdata Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Januari 2011, Efektivitas Pasal 7 Huruf (C) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Pembiayaan Material Instalasi Listrik Dalam Program Listrik Masuk Desa (studi di PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau), Indrati, S.H.,M.S. ; Sri Lestariningsih, S.H., M.Hum.

Penelitian ini dilatar-belakangi adanya penjualan harga material instalasi listrik desa dalam Program Listrik Masuk Desa yang akan dipasang kerumah-rumah warga (sambungan rumah) hanya dibeli oleh masyarakat-masyarakat yang mampu saja, karena masyarakat desa Bukit Kemuning sebagai konsumen listrik desa membeli dengan harga yang mahal dan bervariasi, serta harga material yang akan dijual oleh pelaku usaha (PLN Wilayah Riau dan Kepri) kepada konsumen yang tidak kenal atau tidak memiliki ikatan tali persaudaraan dengan pelaku usaha dikenakan harga yang sangat mahal.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas penerapan pasal 7 huruf (C) UUPK pada pembiayaan material instalasi listrik dalam PLMD, untuk mengetahui dan menganalisis yang menjadi hambatan serta upaya apa yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan dari efektivitas penerapan pasal 7 huruf (C) UUPK pada pembiayaan material instalasi listrik dalam Program Listrik Masuk Desa tersebut.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis, Lokasi penelitian adalah Perusahaan Listrik Negara Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau, PLN Cabang Pekanbaru serta Desa Bukit Kemuning, data dibedakan menjadi data primer dan data sekunder, Teknik analisa data deskriptif analisis.

Efektivitas Penerapan Pasal 7 Huruf (c) UUPK pada pembiayaan material instalasi listrik desa dalam program listrik masuk desa belum berjalan efektif karena adanya hambatan-hambatan baik segi substansi hukum, struktur hukum dan kultur hukum, walaupun dalam substansi hukum secara umum telah efektif namun pada perumusan sanksi dalam pasal 7 belum efektif, stuktur hukum kelembagaan yang menangani listrik desa yaitu PLN Wilayah Riau dan Kepri tidak mengetahui UUPK karena tidak pernah mengadakan sosialisasi dilingkungan kerjanya serta tidak berinisiatif melakukan sosialisasi PLMD kepada knsumen listrik desa, kultur hukum masyarakat desa bukit kemuning bersikap pasif sehingga tidak pernah mendapatkan sosialisasi tentang PLMD. Sedangkan upaya-upaya yang dapat dilakukan pemerintah menambahkan perumusan sanksi pidana pada pasal 7, PLN Wilayah Riau dan Kepri mengadakan sosialisasi dilingkungan pegawainya dan kepada konsumen listrik desa, masyarakat sebagai konsumen listrik desa lebih bersikap pro aktif.

Menyikapi fakta tersebut diatas, maka seharusnya dalam UUPK ditambahkan perumusan sanksi pidana dalam pasal 7 dan pemerintah lebih giat mensosialisasikan UUPK, PLN Wilayah Riau dan Kepri melakukan sosialisasi setiap peraturan yang diterbitkan oleh pihak yang berwenang kepada seluruh pegawainya, masyarakat sebagai konsumen lides bersikap aktif untuk kesadaran hukum diri pribadi terhadap segala peraturan yang diterbitkan oleh pihak yang berwenang.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Tenaga listrik merupakan faktor yang penting dalam suatu masyarakat modern bahkan dapat dikatakan tanpa energi listrik maka akan mati pula sendi-sendi kehidupan di masyarakat modern terutama sendi perekonomian, karena setiap material atau alat-alat yang digunakan oleh masyarakat modern dalam aktifitas perekonomiannya semuanya menggunakan energi listrik. Hal ini tidak dapat dipungkiri lagi betapa pentingnya peranan energi listrik dalam perkembangan perekonomian, sejenak kita kembali ke masa lalu, bayangkan satu abad yang lalu betapa lambannya pergerakan semua sendi kehidupan di dunia ini, hal ini disebabkan masih sangat minimnya energi listrik yang tersedia pada waktu itu. Lebih terbelakang suatu masyarakat maka lebih kecil peranan tenaga listrik itu, dalam suatu masyarakat primitif misalnya peranan listrik itu adalah nol, karena belum ada, sebaliknya lebih maju suatu masyarakat maka lebih besar peranan energi listrik.<sup>1</sup> Untuk itu masyarakat patut berterimakasih pada Michael Faraday, adalah orang berkebangsaan Inggris, yang sangat berjasa sebagai perintis dalam meneliti tentang listrik dan magnet pertama pada tahun 1821.<sup>2</sup>

Pada saat ini keberadaan Tenaga Listrik sangat dibutuhkan, hal ini karena semakin pesatnya perkembangan teknologi dan pertumbuhan penduduk bahkan

<sup>1</sup> Abdul kadir, *Energi*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1987, Hal. 600.

<sup>2</sup> [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org), *penemu listrik*, di Akses Tanggal 21 Agustus 2010

tenaga listrik sudah menjadi kebutuhan primer yang tidak dapat dipisahkan dari kesibukan serta aktivitas manusia hal ini dikarenakan banyak aktivitas yang dilakukan oleh manusia yang berhubungan dengan listrik, contoh kecil saja masyarakat sekarang sangat membutuhkan alat atau sarana untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara instant tanpa harus menunggu hitungan jam ataupun hitungan hari untuk mendapatkan jawaban dari komunikasinya, sebagai contoh *Hand Phone (HP)* yang dinyalakan setiap hari akan membutuhkan energi listrik untuk mengisi baterainya setelah itu barulah alat komunikasi tersebut dapat digunakan fungsinya.

Indonesia sebagai suatu negara yang sedang membangun, maka dimana-mana terlihat berbagai macam kegiatan-kegiatan dalam pembangunan. Di dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 2007 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJP) dengan jelas dinyatakan bahwa pembangunan Nasional bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan demikian dapatlah diartikan bahwa pembangunan adalah suatu usaha kearah peningkatan kesejahteraan penduduk dalam segala bidang.

Salah satu usaha pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan penduduk adalah meningkatkan pemakaian listrik, sehingga pemakaian listrik tidak hanya dirasakan masyarakat kota saja, tetapi juga sampai ke masyarakat desa-desa, baik digunakan sebagai penerangan maupun usaha-usaha lain, seperti di bidang ekonomi.<sup>3</sup> Bagi masyarakat kota kebutuhan listrik menjadi kebutuhan yang paling utama karena dalam menjalankan setiap kegiatan rutinitasnya diperlukan energi

---

<sup>3</sup> Sugiarto Dakung, dkk, *Dampak Listrik Masuk Di Desa Cisande, Kecamatan Cibadak Kabupaten Sukabumi*, Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, Jakarta, 1990, Hal. 1.

listrik contohnya saja hampir setiap kegiatan masyarakat kota itu berhubungan langsung dengan listrik, dengan energi listrik masyarakat kota dapat menyalakan perangkat komputernya yang difungsikan sebagai alat bantu untuk mengakses data, menyimpan data, melakukan kegiatan dunia bisnis serta dapat berinteraksi didunia maya secara langsung disela kesibukannya dan masih banyak lagi fungsi dari listrik yang secara langsung telah meningkatkan ekonomi masyarakat kota.

Program Listrik Masuk Desa (PLMD) adalah salah satu program pembangunan pemerintah yang termasuk kedalam salah satu tujuan pembangunan nasional, listrik masuk desa merupakan upaya pengentasan desa tertinggal yang tujuannya mengurangi dampak signifikan ketergantungan masyarakat desa terhadap kota serta memajukan perekonomian masyarakat desa yang kedepannya diharapkan akan menciptakan lapangan pekerjaan sehingga masyarakat desa tidak perlu pindah dari desa ke kota (urbanisasi).<sup>4</sup> Kebijakan mengenai program listrik masuk desa ini (PLMD) dapat menjadi tolak ukur bagi keberhasilan suatu pemerintahan dalam upaya pengentasan desa tertinggal. karena, mengingat kontribusi listrik tidak hanya berfungsi sebagai penerangan saja melainkan sekaligus menjadi komponen utama dalam memajukan perekonomian desa.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) diberi tugas oleh pemerintah untuk menyebarluaskan jaringan listrik ke Desa-desa. Dalam pelaksanaannya PLN telah membuat batasan-batasan tentang Listrik Pedesaan dan desa, yang dimaksud Listrik pedesaan adalah Mengelektifikasikan daerah pedesaan (*rural areas*). Sedangkan yang dimaksud dengan desa adalah suatu kesatuan hukum wilayah

---

<sup>4</sup>[www.semangatpagi.com](http://www.semangatpagi.com), *listrik masuk desa*, Di akses pada hari Selasa tanggal 21 September 2010.

yang dipimpin oleh seorang kepala desa yang secara pemerintahan berada dibawah kecamatan.<sup>5</sup>

Definisi ketenagalistrikan menurut pasal 1 poin 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik.

Didorong oleh hasrat untuk memenuhi kebutuhan akan pemakaian listrik dan untuk pemerataan dalam bidang pembangunan maka salah satu usaha pemerintah dalam hal ini adalah mencanangkan Listrik Masuk Desa. Usaha ini dilaksanakan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN), dengan program yang dikenal dengan nama : “Kelistrikan Desa” atau program “Listrik Pedesaan”,<sup>6</sup> yang dahulunya dituangkan dalam Peraturan Pemerintah no. 18 Tahun 1972 Tentang Perusahaan Umum Listrik Negara, pada saat ini di atur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Namun dalam realisasinya Program Listrik Desa ini terdapat permasalahan, pelaksanaan program pemerintah tersebut seringkali tidak merata. Sebagai contoh yang terjadi di desa Bukit Kemuning, Kecamatan TAPUNG HULU, Kabupaten KAMPAR, Propinsi RIAU dari hasil pra survey Program Listrik Masuk Desa sudah menyentuh daerah ini namun tidak semua rumah di desa ini dialiri listrik karena harga dari material instalasi listrik dijual sangat mahal dan harganya bervariasi. Menurut penduduk setempat yang mayoritas

<sup>5</sup> Sugiarto Dakung, dkk, *op.cit*, Hal. 27.

<sup>6</sup> *Ibid*, Hal 1.

bermata pencaharian sebagai petani, berdagang kebutuhan sembako dan buruh perusahaan kelapa sawit, diperoleh keterangan bahwa:

“Listrik di desa ini telah masuk akan tetapi dalam penjualan harga material instalasi listrik yang akan dipasang kerumah-rumah warga hanya dibeli oleh masyarakat-masyarakat yang mampu saja, karena masyarakat disini membeli dengan harga yang mahal dan bervariasi serta harga material yang akan dijual oleh pelaku usaha kepada calon konsumen yang tidak kenal atau tidak memiliki ikatan tali persaudaraan dengan pelaku usaha dikenakan harga yang sangat mahal berkisar Rp. 3000.000 sampai Rp. 8.000.000 (tiga juta rupiah sampai delapan juta rupiah), sehingga bila dilihat langsung tidak semua rumah-rumah warga dipasang material-material tersebut, hal ini dapat menimbulkan dampak efek negatif dari itu, masyarakat yang tidak sanggup untuk membeli material tersebut banyak yang menumpang kepada tetangga-tetangga yang telah dialiri listrik, yang apabila dibiarkan dapat menimbulkan terjadinya arus pendek listrik (*korsleting*). Ditambah lagi bahwa material-material instalasi yang dipasang kerumah-rumah warga tidak memenuhi standar yang telah ditentukan sehingga dikhawatirkan dapat merugikan konsumen dikemudian harinya yaitu peristiwa kebakaran dan mahalnya tagihan bulanan listrik akibat pengaruh dari buruknya material penghantar arus listrik tersebut”.<sup>7</sup>

Berdasarkan keterangan beberapa warga di atas jelas terlihat bahwa telah terjadi perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha yang diketahui bahwa pelaku usaha yang dimaksud adalah orang dari pihak PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang ditugaskan untuk mengkordinir masyarakat Desa Bukit Kemuning yang mana tugasnya melakukan pendataan warga Desa yang berminat menjadi konsumen listrik desa sekaligus mewajibkan warga desa untuk membayar biaya-biaya material instalasi listrik yang nantinya akan didaftarkan sebagai calon konsumen listrik desa. Sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa, perbuatan melawan hukum itu adalah tiap perbuatan yang

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara pra survey dengan beberapa warga di Desa Bukit Kemuning, hari Sabtu 21 Agustus 2009

bertentangan dengan hak orang lain yang timbul karena Undang-Undang.<sup>8</sup> Di desa Bukit Kemuning sebelum program listrik desa masuk ke daerah ini, mayoritas masyarakat di desa menggunakan mesin pembangkit listrik bertenaga disel yang dimiliki oleh beberapa orang yang memiliki modal lebih, kemudian energi listrik itu di alirkan ke rumah-rumah warga yang manfaatnya hanya dapat dinikmati pada malam hari, namun pada saat ini setelah Program Listrik Masuk Desa ada, tidak semua warga yang dapat menikmati energi listrik tersebut seperti yang telah di jelaskan di atas.

Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009

Tentang Ketenagalistrikan menjelaskan tentang Listrik pedesaan sebagai berikut :

Pasal 4

- (1) Pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik oleh Pemerintah dan pemerintah daerah dilakukan oleh badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah.
- (2) Badan usaha swasta, koperasi, dan swadaya masyarakat dapat berpartisipasi dalam usaha penyediaan tenaga listrik.
- (3) Untuk penyediaan tenaga listrik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), Pemerintah dan pemerintah daerah menyediakan dana untuk :
  - a. kelompok masyarakat tidak mampu;
  - b. pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik di daerah yang belum berkembang;
  - c. pembangunan tenaga listrik di daerah terpencil dan perbatasan; dan
  - d. pembangunan listrik pedesaan.

<sup>8</sup> M.A Moegni Djojodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 1979, Hal 21.

Berdasarkan penjelasan pasal 4 Undang-undang ketenagalistrikan dapat diartikan bahwasannya Listrik desa merupakan program pemerintah yang di biayai oleh pemerintah pusat dan daerah.

Negara Indonesia yang merupakan negara yang berdasarkan atas hukum, sudah memiliki aturan-aturan tersendiri mengenai setiap perbuatan warga negaranya. Dapat dikatakan bahwa setiap tindakan warga negara Indonesia didasarkan atas hukum-hukum yang sudah ditetapkan, tidak terkecuali terhadap permasalahan yang telah disebutkan diatas. Para konsumen dapat menuntut hak-haknya melalui Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adanya Undang-Undang ini juga diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha bukan hanya untuk kepentingan perlindungan konsumen saja. Jadi bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.<sup>9</sup>

Perbuatan melawan hukum yang dimaksud adalah perbuatan yang telah melanggar pasal 7 huruf (c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana telah diklasifikasikan mengenai tindakan-tindakan atau kewajiban-kewajiban yang seharusnya dilakukan oleh para pelaku usaha, yaitu “Pasal 7 Huruf (c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.

Berangkat dari paparan diatas menjadi hal yang menarik untuk mengetahui lebih lanjut permasalahan yang ada, karena dari berbagai macam banyaknya permasalahan listrik desa yang ada, permasalahan di atas sangat merugikan

---

<sup>9</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, Hal 1.

konsumen Listrik Desa di Desa Bukit Kemuning dalam pembebanan biaya material instalasi listrik, yang nantinya dilakukan suatu penelitian yang dituangkan dalam suatu bentuk karya ilmiah yang membahas tentang pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen dari pengadaan material instalasi listrik dalam program listrik masuk desa di desa bukit kemuning tersebut berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas penerapan pasal 7 huruf (C) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pembiayaan material instalasi listrik dalam program listrik masuk desa?
2. Apa yang menjadi hambatan serta upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan dari efektivitas penerapan pasal 7 huruf (C) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pembiayaan material instalasi listrik dalam Program Listrik Masuk Desa tersebut?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas penerapan pasal 7 huruf (C) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

pada pembiayaan material instalasi listrik dalam Program Listrik Masuk Desa.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis yang menjadi hambatan serta upaya apa yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan dari efektivitas penerapan pasal 7 huruf (C) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pembiayaan material instalasi listrik dalam Program Listrik Masuk Desa tersebut.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi ilmiah bagi kalangan akademik dalam menunjang proses belajar-mengajar dalam upaya pengembangan ilmu pengetahuan Hukum khususnya hukum perdata dan hukum Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pelaku Usaha PLN

Diharapkan para pelaku usaha PLN dapat mengetahui bahwa di Indonesia saat ini terdapat UUPK. Pelaku usaha dapat memahami bahwa dalam memberikan pelayanan yang mengenai hajat hidup orang banyak adalah tanggung jawab yang besar, sehingga pelaku usaha dalam

menjalankan usaha dapat lebih berhati-hati dan jujur agar tidak merugikan konsumen.

b. Bagi Konsumen

Diharapkan dengan penelitian ini konsumen dapat lebih mengetahui pemahaman mengenai perlindungan konsumen sehingga dapat melindungi hak-haknya.

c. Bagi Pemerintah

Terdapat banyak manfaat yang dapat diperoleh dengan pembuatan penulisan ini bagi pemerintah, yaitu :

- 1) Diharapkan dengan penelitian ini dapat menjadi masukan dalam menentukan dan merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan upaya penegakan hukum perlindungan konsumen.
- 2) Diharapkan dengan penelitian ini pemerintah lebih tanggap dengan permasalahan yang merugikan konsumen dan dapat lebih berperan dalam membantu permasalahan konsumen.

d. Manfaat Bagi Peneliti

Pembuatan penulisan ini sangat bermanfaat, yaitu:

- 1) Sebagai bahan referensi dan informasi yang berkenaan dengan pembiayaan material instalasi listrik dalam Program Listrik Masuk Desa.
- 2) Memberikan pengalaman yang berharga dan bermanfaat dalam memecahkan masalah yang

dihadapi konsumen dan PLN dalam merealisasikan Program Listrik Masuk Desa.

## **E. SISTEMATIKA PENULISAN**

Agar penyusunan skripsi ini lebih mudah untuk dipahami maka diperlukan suatu kerangka atau susunan yang sistematis. Maka untuk itu akan diuraikan secara berurutan dalam bentuk bab demi bab yang terbagi menjadi 5 (lima) bab dan pada masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan secara runtut mengenai : Tinjauan Tentang Efektivitas, Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen, Tinjauan tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Tinjauan Tentang Aspek Keperdataan Penyelesaian Sengketa, Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen, Tinjauan Perusahaan Listrik Negara, Tinjauan Tentang PLN Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau, Tinjauan Tentang Listrik Masuk Desa.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai pendekatan masalah, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisa data dan definisi operasional.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan gambaran umum lokasi penelitian atau fakta-fakta yang ditemukan dalam penelitian guna menjawab permasalahan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen Pada Pembiayaan Material Instalasi Listrik Dalam Program Listrik Masuk Desa dan hambatan serta upaya yang dapat dilakukan PLN Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau untuk mengatasi permasalahan tersebut.

#### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini diuraikan mengenai kesimpulan dari penulisan skripsi ini dan saran-saran yang dapat penulis berikan yang kiranya dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca penelitian mengenai pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen Pada Pembiayaan Material Instalasi Listrik Dalam Program Listrik Masuk Desa. Bab ini merupakan bab penutup dari skripsi ini yang akan dilanjutkan dengan lampiran-lampiran.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi keseluruhan literatur dan referensi serta pengarang yang telah dijadikan acuan dalam menulis skripsi.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Tentang Efektivitas

##### 1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal kata efektif yang berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya), dapat membawa hasil, berhasil guna (tentang usaha atau tindakan).<sup>10</sup> Berikut beberapa definisi dari para ahli hukum:

1. Menurut Soerjono Soekanto efektivitas diartikan sebagai sampai sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan.<sup>11</sup>
2. Menurut The Liang Gie, efektivitas adalah keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendakinya, maka orang itu akan dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendakinya.
3. Soewono Handyaningrat memberi definisi efektivitas dalam pemerintahan adalah suatu tujuan sasaran yang telah tercapai sesuai rencana yang telah ditetapkan, efektif belum tentu efisien tetap efisien tentu saja efektif. Kemudian yang menjadi indikator keefektifan adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan yang

<sup>10</sup> Pusat pembinaan dan pengembangan bahasa, *KBBI edisi II cetakan 9 Balai Pustaka*, Jakarta, 1997, Hal 250.

<sup>11</sup> Soerjono Soekanto dan Heri Tjandrasari, *Beberapa Aspek Sosio Yuridis Masyarakat*, Alumni, Bandung, 1983, Hal. 32.

berpengaruh besar terhadap masyarakat banyak, baik politik, ekonomi, sosial dan budaya.<sup>12</sup>

Keefektifitasannya lebih cenderung kepada hasil dari melakukan sesuatu atau akibat dampak dari suatu usaha. Dalam konten hukum yang sering dipertanyakan adalah pelaksanaan dari peraturan hukum itu sendiri yang berdampak kepada masyarakat luas. Jika sudah terjun ke dalam masyarakat, pelaksanaan mengenai hukum dapat dinilai keefektifitasannya apabila peraturan perundang-undangan itu diakui dan dijalankan oleh masyarakat. Efektif atau tidaknya peraturan hukum tersebut akan tampak, ketika orang atau badan hukum melakukan suatu kegiatan.

## 2. Tinjauan Teori Efektivitas Berlakunya Undang-Undang

Suatu aturan hukum yang dibuat oleh lembaga legeslatif akan membawa pengaruh pada masyarakat. Maka agar supaya berfungsi, suatu kaedah hukum harus memenuhi tiga macam unsur yaitu berlaku secara yuridis, berlaku secara sosiologis, dan berlaku secara filosofis.<sup>13</sup>

Undang-undang mempunyai persyaratan untuk dapat berlaku. Terdapat tiga macam kekuatan berlaku, yaitu:<sup>14</sup>

### a. Kekuatan berlaku yuridis (*Juristische Geltung*)

Undang-undang mempunyai kekuatan berlaku yuridis apabila persyaratan formal terbentuknya undang-undang itu telah terpenuhi.

<sup>12</sup> Soewono Handayaningrat, *Pengantar Studi Ilmu Hukum Administrasi dan Manajemen*, Alumni, Bandung, 1994, Hal. 34.

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto dan Mustafa Abdullah, *Sosiologi Hukum Dalam Masyarakat*, Rajawali, Jakarta, 1982, Hal. 1.

<sup>14</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 1999, Hal. 87-89.

Menurut Hans Kelsen, kaedah hukum mempunyai kekuatan berlaku apabila penetapannya didasarkan atas kaedah yang lebih tinggi tingkatannya. Suatu kaedah hukum merupakan sistem kaedah secara hirarkis. Di dalam *Grundnorm* (norma dasar) terdapat dasar berlakunya semua kaedah yang berasal dari tata hukum. Dari *Grundnorm* itu hanya dapat dijabarkan berlakunya kaedah hukum dan bukan isinya. Pertanyaan mengenai berlakunya hukum itu berhubungan dengan *das sollen*, sedangkan *das sein* itu berhubungan dengan pengertian hukum.

b. Kekuatan berlaku sosiologis (*soziologische Geltung*)

Dalam hal ini intinya adalah efektivitas atau hasil guna kaedah hukum di dalam kehidupan bersama. Dimaksudkan ialah bahwa berlakunya atau diterimanya hukum di dalam masyarakat itu lepas dari kenyataan apakah peraturan hukum itu berbentuk menurut persyaratan formal atau tidak. Jadi di sini berlakunya hukum merupakan kenyataan di dalam masyarakat.

Kekuatan belakunya hukum di didalam masyarakat ada dua macam:

1. Menurut teori kekuatan (*machtsheori*), hukum mempunyai kekuatan berlaku sosiologis apabila dipaksakan berlakunya oleh penguasa, terlepas dari diterima ataupun tidak oleh warga masyarakat.
2. Menurut Teori Pengakuan (*Anerkennungstheorie*), hukum mempunyai kekuatan berlaku sosiologis apabila diterima dan diakui oleh warga masyarakat.

c. Kekuatan berlaku filosofis (*Filosofische Geltung*)

Hukum mempunyai kekuatan berlaku filosofis apabila kaedah hukum tersebut sesuai dengan cita-cita hukum (*Rechtsidee*) sebagai nilai positif yang tertinggi (*Uberpositiven Werte* : pancasila, masyarakat adil dan makmur).

Menurut Budi Kurniawan,<sup>15</sup> arti kata efektif secara bahasa adalah tepat pada sasaran. Soerjono Soekanto berpendapat bahwa hukum akan efektif apabila terdapat sanksi hukum dimana sanksi hukum tersebut diarahkan pada sanksi-sanksi positif yang mendorong warga masyarakat untuk mematuhi hukum dan apabila telah disesuaikan dengan nilai-nilai masyarakat.<sup>16</sup>

Soerjono Soekanto dengan menyitir pendapat Wayne la Favre dan Roscoe Pound menyatakan bahwa penegakan hukum sebagai suatu proses pada hakikatnya merupakan penerapan diskresi yang menyangkut membuat keputusan yang tidak secara ketat diatur oleh kaedah hukum, akan tetapi mempunyai unsur penilaian pribadi, dan pada hakikatnya diskresi berada di antara hukum dan moral.<sup>17</sup>

Berdasarkan uraian tersebut dapatlah dikatakan, bahwa gangguan terhadap penegakan hukum mungkin terjadi, apabila ada ketidakserasian antara “tritunggal” nilai, kaidah, dan perilaku. Gangguan tersebut terjadi apabila terjadi ketidakserasian antara nilai-nilai yang berpasangan, yang menjelma di dalam kaedah-kaedah yang besimpang siur, dan pola perilaku tidak terarah yang mengganggu kedamaian pergaulan hidup.

Apapun namanya maupun fungsinya apa saja yang hendak dilakukan oleh hukum tetap tidak terlepas dari pengertian hukum sebagai suatu sistem, yaitu

<sup>15</sup> Budi Kurniawan, *Kamus Ilmiah Populer*, Citra Pelajar, Jakarta, 1996, Hal. 105.

<sup>16</sup> Soerjono Soekanto Dan Mustafa Abdullah, *op.cit.* Hal. 181.

<sup>17</sup> Soerjono Soekanto, *Penegakan Hukum*, Binacipta, Bandung, 1983, Hal. 33.

sebagai sistem norma. Pemahaman yang demikian itu menjadi penting, karena dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai suatu tujuan yang dikehendaki secara efektif, hukum harus dilihat sebagai sub-sistem dari suatu sistem yang besar yaitu masyarakat atau lingkungannya, karena hukum juga dipandang sebagai suatu sistem, maka untuk dapat memahaminya perlu menggunakan pendekatan sistem. Berbagai pengertian hukum sebagai sistem hukum dikemukakan antara lain oleh Lawrence M Friedman, bahwa hukum itu merupakan gabungan antara komponen, substansi, struktur dan kultur:<sup>18</sup>

1. Komponen substantif yaitu sebagai output dari sistem hukum, berupa peraturan-peraturan, keputusan-keputusan yang digunakan baik oleh pihak yang mengatur maupun yang diatur.
2. Komponen struktur yaitu kelembagaan yang diciptakan oleh sistem hukum itu dengan berbagai macam fungsi dalam rangka mendukung bekerjanya sistem tersebut. Komponen ini dimungkinkan untuk melihat bagaimana sistem hukum itu memberikan pelayanan terhadap penggarapan bahan-bahan hukum secara teratur.
3. Komponen kultural yaitu terdiri dari nilai-nilai dan sikap-sikap yang mempengaruhi bekerjanya hukum, atau oleh Lawrence M. Friedman disebut sebagai kultur hukum. Kultur hukum inilah yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan antara peraturan hukum dengan tingkah laku hukum seluruh warga masyarakat.

Pada komponen pertama, mengenai substansi berlakunya undang-undang tersebut, terdapat beberapa asas yang tujuannya adalah agar undang-undang tersebut mempunyai dampak positif. Artinya supaya Undang-Undang tersebut mencapai tujuannya sehingga efektif. Menurut Purbacaraka, asas-asas tersebut antara lain:<sup>19</sup>

1. Undang-undang tidak berlaku surut; artinya undang-undang hanya boleh diterapkan terhadap peristiwa yang disebut di dalam undang-undang tersebut, serta setelah undang-undang itu dinyatakan berlaku.

<sup>18</sup> Esmi Warassih, *Pranata Hukum Sebuah Telaah Sosiologis*, Suryandaru Utama, Semarang, 2005, Hal. 30.

<sup>19</sup> Purnadi Purbacaraka, *Penggarapan Disiplin Hukum dan Filsafat Hukum bagi Pendidikan Hukum*, Rajawali, Jakarta, 1986, Hal. 35-37.

2. Undang-undang yang dibuat oleh penguasa yang lebih tinggi, mempunyai kedudukan yang lebih tinggi pula.
3. Undang-undang yang bersifat khusus menyampingkan undang-undang yang bersifat umum, apabila pembuatannya sama. Artinya terhadap peristiwa khusus wajib diperlakukan undang-undang yang menyebutkan peristiwa itu, walaupun bagi peristiwa khusus tersebut dapat pula diperlakukan undang-undang yang menyebutkan peristiwa luas ataupun lebih umum yang juga dapat mencakup peristiwa khusus tersebut.
4. Undang-undang yang berlaku belakangan, membatalkan undang-undang yang berlaku terdahulu. Artinya, undang-undang lain yang lebih dahulu berlaku di mana diatur mengenai suatu hal tertentu, tidak berlaku lagi apabila ada undang-undang baru yang berlaku belakangan yang mengatur pula hal tertentu tersebut, akan tetapi makna dan tujuannya berlainan atau berlawanan dengan undang-undang lama tersebut.
5. Undang-undang tidak dapat diganggu gugat.
6. Undang-undang merupakan suatu sarana untuk mencapai kesejahteraan spiritual dan materiel bagi masyarakat maupun pribadi, melalui pelestarian ataupun pembaharuan (inovasi). Artinya supaya pembuat undang-undang tidak sewenang-wenang atau supaya undang-undang tersebut tidak menjadi huruf mati maka perlu dipenuhi beberapa syarat tertentu, yakni antara lain:
  - a. Keterbukaan di dalam proses pembuatan undang-undang.
  - b. Pemberian hak kepada warga masyarakat untuk mengajukan asal-usul tertentu melalui cara-cara:
    1. Penguasa setempat mengundang mereka yang berminat untuk menghadiri suatu pembicaraan mengenai peraturan tertentu yang akan dibuat.
    2. Suatu departemen tertentu mengundang organisasi-organisasi tertentu untuk memberikan masukan bagi suatu rancangan undang-undang yang sedang disusun.
    3. Acara dengar pendapat di Dewan Perwakilan Rakyat.
    4. Pembentukan kelompok-kelompok penasehat yang terdiri dari tokoh-tokoh atau ahli-ahli terkemuka.

Pada komponen kedua yang menentukan efektif atau tidaknya kinerja hukum tertulis adalah struktur hukum atau kelembagaan yang diciptakan oleh sistem hukum itu dengan berbagai macam fungsi dalam rangka mendukung bekerjanya sistem tersebut, yang dimaksudkan dalam hal ini adalah kelembagaan yang dimungkinkan untuk melihat bagaimana sistem hukum itu memberikan pelayanan terhadap penggarapan bahan-bahan hukum secara teratur dan orang

yang bertugas mencakup ruang lingkup yang sangat luas dalam melaksanakan hukum. Menurut Soerjono Soekanto halangan-halangan yang mungkin dijumpai pada penerapan peranan yang seharusnya dari golongan panutan atau penegak hukum, mungkin berasal dari dirinya sendiri atau dari lingkungan. Halangan-halangan yang memerlukan penanggulangan tersebut, adalah:<sup>20</sup>

1. Keterbatasan kemampuan untuk menempatkan diri dalam peranan pihak lain dengan siapa dia berinteraksi;
2. Tingkat aspirasi yang relatif belum tinggi;
3. Kegairahan yang sangat terbatas untuk memikirkan masa depan, sehingga sulit sekali untuk membuat suatu proyeksi;
4. Belum adanya kemampuan untuk menunda pemuasan suatu kebutuhan tertentu terutama kebutuhan material;
5. Kurangnya daya inovatif yang sebenarnya merupakan pasangan konservatisme.

Menurut Munir Fuady,<sup>21</sup> ada beberapa faktor yang berpengaruh dalam penegakan hukum bila ditinjau dari peran pelaksana hukum yaitu:

1. Pemberian teladan terhadap kepatuhan hukum;
2. Sikap yang lugas;
3. Penyesuaian peraturan yang berlaku dengan teknologi
4. Penerangan
5. Penyuluhan tentang peraturan yang berlaku pada masyarakat;
6. Memberi waktu yang cukup bagi masyarakat untuk memahami peraturan yang berlaku.

Faktor yang melemahkan penegakan hukum di Indonesia menurut pendapat Munir Fuady disebabkan karena polisi, jaksa, hakim dan petugas yang berperan langsung dalam menegakkan hukum tidak bertindak secara benar, hal-hal yang berpengaruh pada keadaan ini adalah:<sup>22</sup>

1. Rendahnya komitmen terhadap penegakkan hukum;
2. Tidak adanya mekanisme penegakan hukum yang baik;
3. Tidak diindahkannya prinsip *the right people in the right place*;

<sup>20</sup> Soerjono Soekanto. *op.cit.* Hal. 35.

<sup>21</sup> Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum (Tinjauan Kontemporer)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, Hal. 23.

<sup>22</sup> *Ibid*, Hal. 27.

4. Kuatnya pengaruh dan intervensi serta kekuasaan terhadap aparat penegak hukum;
5. Kuatnya tuduhan adanya korupsi dan *organized crime* antar aparat penegak hukum;

Halangan-halangan tersebut dapat diatasi dengan cara mendidik, melatih, dan membiasakan diri untuk mempunyai sikap-sikap, sebagai berikut:<sup>23</sup>

1. Sikap yang terbuka terhadap pengalaman-pengalaman maupun penemuan-penemuan baru. Artinya sebanyak mungkin menghilangkan prasangka terhadap hal-hal yang baru atau yang berasal dari luar, sebelum dicoba manfaatnya;
2. Senantiasa siap untuk menerima perubahan-perubahan setelah menilai kekurangan-kekurangan yang ada pada saat itu;
3. Peka terhadap masalah-masalah yang terjadi di sekitarnya dengan dilandasi suatu kesadaran, bahwa persoalan-persoalan tersebut berkaitan dengan dirinya;
4. Senantiasa mempunyai informasi yang selengkap mungkin mengenai pendiriannya;
5. Orientasi ke masa kini dan masa depan yang sebenarnya merupakan suatu urutan;
6. Menyadari akan potensi-potensi yang ada di dalam dirinya, dan percaya bahwa potensi-potensi tersebut akan dapat dikembangkan;
7. Berpegang pada kemampuan ilmu pengetahuan dan teknologi di dalam meningkatkan kesejahteraan umat manusia;
8. Percaya pada kemampuan ilmu pengetahuan dan teknologi di dalam meningkatkan kesejahteraan umat manusia;
9. Menyadari dan menghormati hak, kewajiban maupun kehormatan diri sendiri maupun pihak-pihak lain;
10. Berpegang teguh pada keputusan-keputusan yang diambil atas dasar penalaran dan perhitungan yang mantap.

Tersedianya sarana atau fasilitas tertentu yang dapat menunjang penegakkan hukum agar dapat berlangsung dengan lancar. Sarana atau fasilitas tersebut, antara lain mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup.

Sarana atau fasilitas mempunyai peranan yang sangat penting di dalam penegakan hukum. Tanpa adanya sarana atau fasilitas tersebut tidak mungkin penegak hukum menyerasikan peranan yang seharusnya dengan peranan yang

---

<sup>23</sup> *Ibid*, Hal. 34-36.

akurat. Menurut Soerjono Soekanto, khususnya untuk sarana atau fasilitas tersebut sebaiknya dianut jalan pikiran sebagai berikut:<sup>24</sup>

- a. Prasarana yang tidak ada perlu diadakan yang baru betul,
- b. Prasarana yang rusak atau salah perlu untuk diperbaiki atau dibetulkan,
- c. Prasarana yang kurang perlu segera ditambah,
- d. Prasarana yang macet perlu segera dilancarkan,
- e. Prasarana yang mengalami kemunduran atau merosot perlu segera dimajukan atau ditingkatkan.

Pada komponen ketiga, yang menentukan efektif atau tidaknya hukum tertulis atau Undang-Undang di masyarakat adalah kultur hukum, komponen kultur hukum ini hendaknya dibedakan antara *internal legal culture* yaitu kultur hukum para *lawyers and judges*, dan *external legal culture* yaitu kultur hukum masyarakat luas.<sup>25</sup> Penegakan hukum yang berasal dari masyarakat itu sendiri, dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat, sehingga yang terpenting adalah derajat kepatuhan warga masyarakat terhadap ketentuan yang telah digariskan dan menjadi keputusan bersama. Hal ini tampak dari program resmi yang diterapkan, misalnya program penyuluhan hukum (tertulis). Akibat positif dari hal ini adalah kemungkinan bahwa warga masyarakat mempunyai pengetahuan yang pasti mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban mereka menurut hukum (yang kemungkinan besar akan berkelanjutan dengan pemahaman-pemahaman tertentu). Apabila warga masyarakat telah melaksanakan hak-hak dan kewajiban-kewajiban mereka, maka mereka juga akan mengetahui aktivitas-aktivitas penggunaan upaya-upaya hukum untuk melindungi, memenuhi dan mengembangkan kebutuhan-kebutuhan mereka dengan aturan yang ada. Hal

<sup>24</sup> Soerjono Soekanto. *op.cit.* Hal. 32.

<sup>25</sup> Esmi Warassih, *op.cit.* Hal. 31-32.

ini dinamakan dengan kompetensi hukum, yang tidak mungkin ada apabila warga masyarakat:<sup>26</sup>

1. Tidak mengetahui atau tidak menyadari, apabila hak-hak mereka dilanggar atau terganggu,
2. Tidak mengetahui akan adanya upaya-upaya hukum untuk melindungi kepentingan-kepentingannya.
3. Tidak berdaya untuk memanfaatkan upaya-upaya hukum karena faktor-faktor keuangan psikis, sosial, atau politik,
4. Tidak mempunyai pengalaman menjadi anggota organisasi yang memperjuangkan kepentingan-kepentingannya,
5. Mempunyai pengalaman-pengalaman kurang baik di dalam proses interaksi dengan berbagai unsure kalangan hukum formal.

Menurut Lawrence Friedman,<sup>27</sup> seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa ada ada tiga komponen dalam sistem hukum yaitu komponen struktur, substansi dan kultur hukum. Ketiga komponen ini berada dalam suatu proses interaksi satu sama lain dan membentuk suatu totalitas yang disebut sistem hukum. Menurut Satjipto Rahardjo,<sup>28</sup> ketiga komponen itu adalah komponen substansi, yang merupakan norma-norma hukum yang berupa peraturan perundang-undangan, doktrin, keputusan. Sedangkan komponen struktur merupakan institusi yang ditetapkan oleh substansi ketentuan hukum untuk melaksanakan, menegakkan, menerapkan ketentuan-ketentuan hukum. Struktur hukum adalah pola yang memperlihatkan bagaimana hukum dijalankan menurut ketentuan formal artinya pola tersebut menggambarkan bagaimana pembuatan Undang-Undang, aparat yang menerapkan, proses hukum itu berjalan dan dijalankan. Komponen yang ketiga adalah kultur hukum yang terdiri dari nilai-nilai dan sikap-sikap yang

<sup>26</sup> Soerjono Soekanto. *op.cit.* Hal. 56-57.

<sup>27</sup> Budi Agus Riswandi Dan M. Syamsudin, *HKI Dan Budaya Hukum*, Rajawali, Jakarta, 2004, Hal. 151.

<sup>28</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Rajawali Perss, Jakarta, 1982, Hal. 84.

merupakan pengikat sistem serta menentukan tempat sistem hukum itu ditengah-tengah bangsa secara keseluruhan.<sup>29</sup>

Nilai-nilai tersebut, lazimnya merupakan pasangan nilai-nilai yang mencerminkan dua keadaan ekstrim yang harus diserasikan. Menurut Purbacaraka dan Soerjono Soekanto, pasangan nilai yang berperan dalam hukum adalah sebagai berikut:<sup>30</sup>

1. Nilai ketertiban dan nilai ketentraman,
2. Nilai jasmaniah/kebendaan dan nilai rohaniah/keakhlakan,
3. Nilai kelanggengan/konservatisme dan nilai kebaruan/inovatisme.

Pasangan nilai-nilai tersebut, yaitu ketertiban dan ketentraman, sebenarnya sejajar dengan nilai kepentingan umum dan kepentingan pribadi.

Pasangan nilai-nilai kebendaan dan keakhlakan merupakan pasangan nilai yang bersifat universal. Penempatan nilai kebendaan pada posisi yang lebih tinggi dan lebih penting akan mengakibatkan bahwa berbagai aspek proses hukum akan mendapat penilaian dari segi kebendaan belaka. Akibatnya di dalam proses pelembagaan hukum dalam masyarakat, adanya sanksi-sanksi negatif lebih dipentingkan daripada kesadaran untuk mematuhi hukum. Artinya berat ringannya ancaman hukuman terhadap pelanggaran menjadi tolak ukur kewibawaan hukum, kepatuhan hukum kemudian juga disandarkan pada *cost and benefit*.

Pasangan nilai konservatisme dan nilai inovatisme, senantiasa berperan di dalam perkembangan hukum, oleh karena di satu pihak ada yang menyatakan bahwa hukum hanya mengikuti perubahan yang terjadi dan bertujuan untuk mempertahankan "statusquo". Di lain pihak ada anggapan-anggapan yang kuat

<sup>29</sup> *ibid*, Hal. 84-86

<sup>30</sup> Soerjono Soekanto, *Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pembangunan di Indonesia*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 1983, Hal. 40.

pula, bahwa hukum juga dapat berfungsi sebagai sarana untuk mengadakan perubahan dengan menciptakan hal-hal yang baru. Keseserasian antara kedua nilai tersebut akan menempatkan hukum pada kedudukan dan peranan yang semestinya.<sup>31</sup>

## **B. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen**

Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Kepastian hukum disini bermaksud untuk meningkatkan harkat dan martabat baik dari sisi konsumen maupun dari sisi pelaku usaha. Melindungi konsumen dengan membuka lebar informasi mengenai segala bentuk dan jenis dari segala jenis barang atau jasa yang diberikan serta membina pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.<sup>32</sup>

Dapat diketahui tiga pengertian konsumen yang ingin mendapat perlindungan, yaitu:<sup>33</sup>

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang lain dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang dan/ atau jasa lain untuk memperdagangkan (distributor), dengan tujuan komersial.
3. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan/ atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya, dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

<sup>31</sup> *Ibid*, Hal. 66.

<sup>32</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia: Jakarta, 2008, Hal. 8.

<sup>33</sup> *Ibid*, Hal. 10.

Dalam membahas perlindungan konsumen, tidak akan kita lupakan mengenai asas dan tujuan yang termuat dalam Pasal 2 dan 3 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

Perlindungan konsumen berasaskan yaitu:

1. Asas Manfaat
2. Asas Keadilan
3. Asas Keseimbangan
4. Asas Keamanan dan
5. Asas Keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Perlindungan konsumen bertujuan:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Pasal 1 angka 2 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berbeda dengan pengertian konsumen dalam perundang-undangan Belanda yang menegaskan "*een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn*

*beroep of bedriif* ” (orang alami yang bertindak dalam profesi atau usahanya).<sup>34</sup>

Dilihat dari pengertian konsumen menurut pasal 1 UUPK memiliki beberapa unsur, yaitu:

1. Setiap orang.  
Setiap orang atau manusia alami yang bukan merupakan badan hukum dan merupakan konsumen dari suatu produk barang dan/ atau jasa.
2. Pemakai.  
Merupakan konsumen yang menggunakan produk dan/ jasa.
3. Barang dan/ jasa.  
Menurut UUPK pengertian barang adalah sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
4. Yang tersedia dalam masyarakat.  
Barang dan/ jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran.
5. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain.  
Produk dan/ jasa yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya berguna untuk satu orang saja atau hanya mementingkan kepentingan pribadi melainkan untuk seluruh keluarga, orang lain juga bisa digunakan untuk kepentingan makhluk hidup lainnya seperti hewan dan tumbuhan.
6. Barang dan/ jasa itu tidak untuk diperdagangkan.  
Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir.

### **C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

#### **1. Prinsip Tanggung Jawab dalam Perlindungan Konsumen**

Dalam melaksanakan suatu kewajiban pelaku usaha, yang mana dalam perkembangan pelaksanaannya, pelaku usaha juga memiliki kewajiban terhadap konsumen, dan kewajiban tentunya mendorong pelaku usaha untuk bertanggung jawab terhadap hak-hak dari konsumen.

---

<sup>34</sup> *Ibid*, Hal. 11.

Dapat diketahui prinsip-prinsip tanggung jawab, yaitu:<sup>35</sup>

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*)

Adalah prinsip yang menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dibuatnya. Untuk adanya kesalahan harus dipenuhi syarat-syarat :<sup>36</sup>

- 1) Perbuatan yang dilakukan harus dapat dihindarkan
- 2) Perbuatan tersebut dapat dipersalahkan kepada si pembuat, yaitu apabila ia dapat menduga tentang akibatnya.

Dalam hal ini, kesalahan terbagi menjadi 2 bagian, pengertian dalam arti umum yang artinya kesengajaan dan pengertian dalam arti yang lebih khusus yaitu lalai (*ingebrekesteling*). Karena dalam hal ini, PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau melakukan kesengajaan, maka PLN tersebut harus menanggung akibat-akibat yang merugikan yang disebabkan karena tidak terjadinya pemasaran sesuai prosedur/tidak sesuai dengan biaya yang telah ditentukan.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*).

Adalah prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. UUPK mengadopsi sistem pembuktian terbalik yang ditegaskan dalam pasal 19, 22, 23, 28 UUPK.

<sup>35</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, Hal. 58.

<sup>36</sup> R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Putra Bardin, Bandung, 1999, Hal. 17.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*)

Adalah prinsip yang memiliki arti terbalik dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Dan dikenal hanya dalam lingkungan transaksi konsumen yang sangat terbatas.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Adalah prinsip yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada beberapa syarat yang dianggap memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*).

Adalah prinsip yang sangat merugikan konsumen bila diterapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

## 2. Hak dan Kewajiban Para Pihak

### 2.1. Konsumen

#### 2.1.1. Menurut ketentuan pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak sebagai

berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

#### 2.1.2. Kewajiban konsumen yang telah diatur dalam ketentuan pasal

5 UUPK yakni:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

#### 2.2. Pelaku Usaha

##### 2.2.1. Menurut pasal 6 UUPK hak pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan ;
- b. hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik ;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

##### 2.2.2. Menurut pasal 7 UUPK kewajiban pelaku usaha adalah sebagai

berikut:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang cepat, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### **D. Aspek Keperdataan Penyelesaian Sengketa**

Untuk menentukan suatu perjanjian itu perikatan maka pada mulanya, digunakan dengan ukuran “ dapat dinilai dengan uang “ tetapi pada kenyataannya, ukuran tersebut tak lagi memberikan pembatasan, karena dalam kehidupan manusia terdapat hubungan-hubungan yang tidak bisa dinilai dengan uang. Walaupun ukuran tersebut telah ditinggalkan, bukan berarti ukuran dengan uang itu sudah tidak relevan lagi, karena setiap perjanjian yang dapat dinilai dengan uang selalu merupakan perikatan.

Perikatan adalah suatu hubungan hukum, yang artinya hubungan yang diatur dan diakui oleh hukum.<sup>37</sup> Perikatan diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dalam buku Ke Tiga Tentang Perikatan pada pasal 1233 dan memuat ketentuan tentang subyek-subyek hukum, syarat-syarat perikatan, syarat-syarat pembatalannya, dan berbagai bentuk perikatan yang diadakan.

Dasar hukum dari adanya perbuatan melawan hukum adalah:

---

<sup>37</sup>*Ibid*, Hal. 3.

Pasal 1365 KUHPerdata, “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

Kerugian bisa disebabkan karena dua hal yaitu kesalahan dan kesengajaan atau kelalaian. Dalam hal ini apabila konsumen menderita kerugian yang disebabkan oleh mahalnya harga material instalasi listrik yang diperoleh konsumen akibat dari pendistribusian yang tidak berjalan sebagaimana mestinya, maka secara hukum seharusnya konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pihak-pihak yang melakukan kecurangan.

#### **E. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Dalam upaya perlindungan konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa merupakan suatu hal yang sangat penting karena untuk mempertahankan hak-hak konsumen dari gangguan pihak lain terutama yang mengakibatkan kerugian di pihak konsumen, diperlukan suatu penyelesaian sengketa yang jelas. Artinya upaya penyelesaian sengketa konsumen telah diatur secara jelas dalam peraturan perundang-undangan sehingga mempunyai kepastian hukum. Untuk itu penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam pasal 45 sampai dengan pasal 48 Undang-Undang No. 8 tahun 1999.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya mengadopsi dari mekanisme penyelesaian sengketa yang telah dikenal dalam hukum perlindungan konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa tersebut adalah sebagai berikut:

### 1) Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Pasal 45 ayat 4 Undang-undang Perlindungan konsumen menyebutkan, jika telah dipilih upaya penyelesaian konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa.

Menurut pasal 47 Undang-undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Upaya ini meliputi upaya perdamaian dan upaya penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian sengketa oleh BPSK:

- a) Diselesaikan secara musyawarah terlebih dahulu antara pelaku usaha dengan konsumen,
- b) Diteruskan di BPSK,
- c) Bila BPSK tidak ada putusan maka ditingkat Peradilan Umum.

Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan:

- a) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum;
- b) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari para pihak yang bersengketa;
- c) penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana di atur dalam Undang-undang.

### 2) Penyelesaian Sengketa di Peradilan Umum

Dalam kasus perdata di Pengadilan Negeri, pihak konsumen yang diberi hak mengajukan gugatan menurut pasal 46 Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah:

- a) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan ;
- b) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama ;
- c) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d) Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Pasal 46 angka 2 menyatakan bahwa gugatan yang di ajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana yang di maksud angka 2,3 dan 4 di ajukan kepada Peradilan Umum.

### 3) Penyelesaian Di Peradilan Tata Usaha Negara

Peradilan Tata Usaha Negara merupakan salah satu pelaksana kekuasaan kehakiman bagi para pencari keadilan yang terlibat sengketa tata usaha negara, yaitu sengketa yang timbul dalam bidang tata usaha negara antara orang atau badan hukum perdata berhadapan dengan badan atau pejabat tata usaha negara, baik di pusat maupun di daerah sebagai akibat dikeluarkannya keputusan tata usaha negara. Syarat gugatan yang dapat diajukan kepada peradilan tata usaha negara adalah:

- a) Jika konsumen diartikan secara luas yakni mencakup juga penerima jasa layanan publik,

- b) Sengketa berawal dari adanya penetapan tertulis, bersifat konkrit, individual, dan final.

#### **F. Tinjauan Tentang Perusahaan Listrik Negara**

Ketenagalistrikan di Indonesia perkembangannya Berawal pada akhir abad ke 19, pada masa itu ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Setelah Indonesia merdeka Pada tanggal 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.

Pembentukan Jawatan Listrik dan Gas tersebut adalah inisiatif dari para pemuda dan buruh/bekas pegawai listrik pada masa penjajahan. Seiring berjalannya roda pemerintahan maka Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 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.17, 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.<sup>38</sup>

### **G. Tinjauan Tentang Perusahaan Listrik Negara Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau**

PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau adalah pengembalian tugas dari PLN Pusat untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik dan pelayanan kelistrikan untuk Wilayah Riau dan kepulauan Riau.

Perubahan ke arah perbaikan pelayanan terus dilakukan, antara lain dengan dilakukannya perubahan Organisasi PLN di Riau, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998 Tanggal 11 September 1998 tentang Tim Restrukturisasi dan Rehabilitasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). PLN telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 113.K/010/DIR/2001 Tanggal 25 Mei 2001 sehingga PLN Wilayah III berubah status menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk di dalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau. Kemudian PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Riau dipisah menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar dan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau yang berdiri sendiri sesuai Keputusan Direksi No. 089.K/010/DIR/2002 Tanggal 2 Juli 2002 tentang Perubahan Pengorganisasian Unit Bisnis di Lingkungan PT. PLN (Persero), dan yang terakhir diterbitkan Keputusan Direksi No. 300.K/010/DIR/2003 Tanggal 19 November 2003 tentang Organisasi PT PLN

<sup>38</sup> [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id), *Sejarah*, Diakses pada hari Selasa Tanggal 14 September 2010

(Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau. Sekarang PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau telah memiliki empat kantor, yaitu Kantor Wilayah, Kantor Cabang Pekanbaru, Kantor Cabang Tanjung Pinang, Kantor Cabang Dumai, dan Kantor Cabang Rengat.<sup>39</sup>

#### H. Tinjauan Tentang Program Listrik Masuk Desa

Listrik merupakan faktor yang penting dalam suatu masyarakat modern, keterbelakangan suatu masyarakat berpengaruh kecil pula terhadap peranan tenaga listrik. Sebagai contoh dalam suatu masyarakat primitif kebutuhan tenaga listrik itu adalah nol karena belum adanya pemakain dari listrik itu, sebaliknya lebih maju suatu masyarakat itu maka lebih besar pula kebutuhan akan energi listrik. Salah satu cara untuk mengukur taraf pemakaian tenaga listrik dalam suatu masyarakat adalah besarnya komponen tenaga listrik dalam penyediaan energi secara keseluruhan masyarakat tersebut . dalam batasan-batasan tertentu dapat dikatakan jika lebih besar komponen listrik itu maka lebih maju masyarakat atau Negara yang bersangkutan.<sup>40</sup>

Program Listrik Masuk Desa (PLMD) adalah salah satu program pembangunan pemerintah yang termasuk kedalam salah satu tujuan pembangunan nasional, listrik masuk desa merupakan upaya pengentasan desa tertinggal yang tujuannya mengurangi dampak signifikan ketergantungan masyarakat desa terhadap kota serta memajukan perekonomian masyarakat desa yang kedepannya diharapkan akan menciptakan lapangan pekerjaan sehingga masyarakat desa tidak

<sup>39</sup> [www.pln-riau.co.id](http://www.pln-riau.co.id), *Profil*, Diakses pada hari Kamis Tanggal 23 September 2010

<sup>40</sup> Abdul kadir, *loc.cit.*

perlu pindah dari desa ke kota (urbanisasi).<sup>41</sup> Kebijakan mengenai Program Listrik masuk Desa (PLMD) ini dapat menjadi tolak ukur bagi keberhasilan suatu pemerintahan dalam upaya pengentasan desa tertinggal. Hal ini dikarenakan, mengingat kontribusi listrik tidak hanya berfungsi sebagai penerangan saja melainkan sekaligus menjadi komponen utama dalam memajukan perekonomian desa.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) diberi tugas oleh pemerintah untuk menyebarluaskan jaringan listrik ke Desa-desa. Dalam pelaksanaannya PLN telah membuat batasan-batasan tentang Listrik pedesaan dan desa, yang dimaksud Listrik pedesaan adalah Mengelektifikasikan daerah pedesaan (rural areas). Sedangkan yang dimaksud dengan desa adalah suatu kesatuan hukum wilayah yang dipimpin oleh seorang kepala desa yang secara pemerintahan berada dibawah kecamatan.<sup>42</sup>

Berdasarkan Bab II Mengenai Asas dan Tujuan Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, bahwasanya:

- (1) Pembangunan ketenagalistrikan menganut asas:
  - a. manfaat;
  - b. efisiensi berkeadilan;
  - c. berkelanjutan;
  - d. optimalisasi ekonomi dalam pemanfaatan sumber daya energi;
  - e. mengandalkan pada kemampuan sendiri;
  - f. kaidah usaha yang sehat;
  - g. keamanan dan keselamatan;
  - h. kelestarian fungsi lingkungan; dan
  - i. otonomi daerah.
- (2) Pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang

<sup>41</sup> [www.semangatpagi.com](http://www.semangatpagi.com), *listrik desa, loc.cit.*

<sup>42</sup> Sugiarto Dakung, dkk, *loc.cit.*

wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.

Penjelasan dari pasal tersebut di atas menjelaskan bahwa setiap yang mengenai pembangunan ketenagalistrikan memiliki batasan-batasan yang keseluruhannya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis, yaitu metode pendekatan yang mengkaji terhadap azas-azas dan sistematika hukum serta bagaimana identifikasi dan efektifitas hukum tersebut dalam masyarakat.<sup>43</sup>

Metode penelitian yuridis yaitu pendekatan dari aspek hukumnya, dalam hal ini peraturan-peraturan yang mendasari perlindungan hukum bagi konsumen. Sedangkan pendekatan sosiologis mengandung arti bahwa dalam membahas kegiatan tersebut harus dilihat dari kenyataan yang terjadi dalam masyarakat yakni membahas penerapan peraturan perundang-undangan, menemukan hambatan-hambatan yang dihadapi dan berupaya merumuskan upaya penyelesaian yang dilakukan PLN terhadap hambatan yang ada.

##### B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan penelitian adalah Perusahaan Listrik Negara Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau dan PLN Cabang Pekanbaru, karena perusahaan PLN tersebut di atas yang memiliki wewenang langsung mengenai Listrik Masuk Desa dan wilayah desa yang mendapat Program Listrik Masuk Desa tersebut, adalah Desa Bukit Kemuning, Kecamatan Tapung Hulu, Kabupaten Kampar, Provinsi

<sup>43</sup> Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, Hal. 42.

Riau. “Penjualan harga material instalasi listrik yang akan dipasang kerumah-rumah warga hanya dibeli oleh masyarakat-masyarakat yang mampu saja karena masyarakat di desa ini membeli dengan harga yang mahal dan bervariasi serta harga material yang akan dijual oleh pelaku usaha kepada konsumen yang tidak memiliki ikatan tali persaudaraan dengan pelaku usaha dikenakan harga yang sangat mahal antara Rp. 3.000.000 sampai Rp. 8.000.000 (tiga juta rupiah sampai delapan juta rupiah), sehingga bila dilihat tidak semua rumah-rumah warga dipasangi material instalasi listrik”.<sup>44</sup>

### **C. Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Jenis Data**

Dalam melakukan penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu :

##### **1) Data Primer**

Merupakan data yang diperoleh langsung dari penelitian lapang, yaitu pihak PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, PLN Cabang Pekanbaru, dengan wawancara dan penyebaran kuisioner kepada masyarakat Desa Bukit Kemuning selaku konsumen dari Program Listrik Masuk Desa,

##### **2) Data Sekunder**

Dalam hal ini data sekunder diperoleh dengan menggunakan studi pustaka/literatur, dokumen-dokumen PLN, penelusuran situs di internet, serta penelusuran dari peraturan perundang-undangan dari berbagai sumber.

#### **2. Sumber Data**

##### **1) Data Primer**

---

<sup>44</sup> Hasil wawancara pra survey dengan beberapa warga di Desa Bukit Kemuning, hari Sabtu 21 Agustus 2009

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara kepada 1 orang Pejabat Pembuat Komitmen Listrik Riau dari Bagian Listrik Desa PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, 1 orang Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan PLN Cabang Pekanbaru, dan 1 orang asisten bagian pemasangan listrik desa PLN Cabang Pekanbaru serta penyebaran kuesioner kepada masyarakat langsung selaku konsumen dari Program Listrik Masuk Desa.

## 2) Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Dokumen Perusahaan Listrik Negara (PLN) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dan PLN Cabang Pekanbaru, Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, Perpustakaan Umum Kota Malang, Pusat Dokumentasi Ilmu Hukum (PDIH) Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, serta situs-situs Internet yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen akibat pelaku usaha yang melakukan tindakan tidak benar dan tidak jujur serta diskriminatif kepada konsumen dalam pembebanan biaya material instalasi listrik dalam Program Listrik Masuk Desa (PLMD).

## D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan seperti tersebut diatas, maka digunakan tehnik pengumpulan data seperti berikut:

### 1. Data primer

#### a. Wawancara

Adalah tanya jawab secara langsung kepada responden atau nara sumber yaitu Pejabat Pembuat Komitmen Listrik Riau di PLN Wilayah Riau dan

Kepulauan Riau, Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan PLN Cabang Pekanbaru, dan Asisten Bagian Pemasangan Listrik Desa PLN Cabang Pekanbaru dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman dan dikombinasikan kedalam wawancara yang lebih mendalam tentang materi skripsi ini

b. Kuisisioner

Adalah pengumpulan data dengan jalan mengajukan daftar pertanyaan secara tertulis yang sudah dipersiapkan sebelumnya guna mendapatkan keterangan mengenai berbagai hal yang berhubungan dengan materi skripsi ini yang diberikan kepada responden atau masyarakat yang terkena dampak secara langsung tindakan perlakuan tidak benar, tidak jujur serta diskriminatif kepada konsumen dalam pembiayaan material instalasi listrik dalam Program Listrik Masuk Desa.

**2. Data Sekunder**

a. Studi Kepustakaan (*library research*)

Melakukan analisa terhadap bahan-bahan pustaka, peraturan perundang-undangan.

b. Studi Dokumen PLN Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau, dan PLN Cabang Pekanbaru.

Melakukan analisa terhadap bahan-bahan dari dokumen PLN tersebut yang berkaitan dengan listrik desa.

c. Internet.

### E. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan obyek dengan ciri yang sama. obyek yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah:

1. Seluruh Pegawai di semua Bagian PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dan PLN Cabang Pekanbaru.
2. Warga Desa Bukit Kemuning yang menjadi Konsumen Program Listrik Masuk Desa

Sampel bagian yang lebih kecil dari populasi. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan adalah “*Purposive sample*” atau sampel bertujuan, yaitu jenis sampel dimana dalam memilih subyek sampel diambil anggota sampel sedemikian rupa sehingga sampel tersebut benar-benar mencerminkan ciri-ciri dari populasi yang sudah dikenal sebelumnya untuk mendapatkan informasi yang akurat.<sup>45</sup> Alasan memakai teknik penentuan sampel ini karena ditentukan sampel tidak secara acak, dilihat dari kebutuhan penelitian yang mendekati permasalahan. Ditentukan bahwa yang menjadi sampel dan responden dalam penelitian ini adalah, 1 orang Pejabat Pembuat Komitmen Listrik Riau dari Bagian Listrik Desa PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, 1 orang Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan PLN Cabang Pekanbaru, dan 1 orang Asisten Bagian Pemasangan Listrik Desa PLN Cabang Pekanbaru serta masyarakat Desa Bukit Kemuning sebagai konsumen yang mengalami langsung akibat perlakuan tidak benar dan tidak jujur serta diskriminasi atas penjualan material instalasi listrik dari Program Listrik Masuk Desa. Diketahui bahwa Desa Bukit Kemuning memiliki 807 Kepala

<sup>45</sup> Ronny Hanitijo. S, *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998. Hal.58.

Keluarga sehingga untuk memenuhi quota dalam suatu penelitian diambil 10% dari jumlah populasi menjadi kurang lebih +/- 80 responden.

#### **F. Teknik Analisa Data**

Dalam menganalisis fakta-fakta yang ada menggunakan metode “deskriptif analisis”, yaitu cara pembahasan dengan menggambarkan secara jelas dan sistematis data yang diperoleh untuk kemudian mengadakan analisis terhadap data tersebut, dengan tujuan agar dapat dideskripsikan segala fenomena yang ada dalam praktek pelaksanaannya.<sup>46</sup>

#### **G. Definisi Operasional**

Adapun definisi operasional yang telah dirumuskan mencakup:

1. Efektivitas adalah cenderung kepada hasil dari melakukan sesuatu atau akibat dampak dari suatu usaha.
2. Perlindungan Hukum adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>47</sup>
3. Konsumen adalah: seluruh pelanggan listrik desa PLN Wilayah Riau dan Kepulauan dan Cabang Pekanbaru yang mengikuti Program Listrik Masuk Desa, khususnya konsumen di Desa Bukit Kemuning .
4. Distribusi Listrik adalah usaha yang dilakukan Perusahaan Listrik Negara untuk mendistribusikan energi listrik kepada konsumennya.
5. PLN Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau dan PLN Cabang Pekanbaru adalah Perusahaan Listrik yang berwenang dan bertanggungjawab dibidang

<sup>46</sup> Bambang Sunggono, *op.cit.*, Hal. 129.

<sup>47</sup> Lihat Pasal 1 angka 1 UUPK

kelistrikan khususnya listrik desa untuk wilayah Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau khususnya Desa Bukit Kemuning.

6. Material Instalasi Listrik adalah: setiap komponen listrik yang digunakan untuk mengalir arus listrik untuk sambungan rumah (SR) konsumen.
7. Biaya adalah sejumlah uang yang dikeluarkan untuk mengadakan (mendirikan, melakukan, dsb) sesuatu; ongkos; belanja; pengeluaran.<sup>48</sup>
9. Pembiayaan material instalasi listrik adalah: biaya-biaya yang dikeluarkan oleh konsumen listrik desa untuk memperoleh material instalasi listrik (sambungan rumah) di Desa Bukit Kemuning.
8. Listrik Desa adalah adalah Mengelektrifikasikan daerah pedesaan (*rural areas*).<sup>49</sup>
9. PLMD adalah Program Listrik Masuk Desa.



<sup>48</sup> [www.kamusbahasaindonesia.org](http://www.kamusbahasaindonesia.org), *biaya*, di akses tanggal 07 juli 2010.

<sup>49</sup> Sugiarto Dakung, dkk, *loc.cit.*

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Profil Provinsi Riau

Provinsi Riau terdiri dari daerah daratan dan perairan, dengan luas lebih kurang 8.915.015,09 Km<sup>2</sup>, Keberadaannya membentang dari lereng Bukit Barisan sampai dengan Selat Malaka terletak antara 01° 05' 00" Lintang Selatan - 02° 25' 00" Lintang Utara atau antara 100° 00' 00" - 105° 05' 00" Bujur Timur. Disamping itu sesuai Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 terdapat wilayah lautan sejauh 12 mil dari garis pantai.

Di daratan terdapat 15 sungai, diantaranya ada 4 sungai besar yang mempunyai arti penting sebagai sarana perhubungan seperti Sungai Siak (300 Km) dengan kedalaman 8 -12 m, Sungai Rokan (400 Km) dengan kedalaman 6-8 m, Sungai Kampar (400 Km) dengan kedalaman lebih kurang 6 m dan Sungai Indragiri (500 Km) dengan kedalaman 6-8 m. Ke 4 sungai yang membelah dari pegunungan daratan tinggi Bukit Barisan Bermuara di Selat Malaka dan Laut Cina Selatan itu dipengaruhi pasang surut laut.

Batas-batas Provinsi Riau bila dilihat posisinya dengan negara tetangga dan provinsi lainnya adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Selat Malaka dan Provinsi Sumatera Utara
- b. Sebelah Selatan : Provinsi Jambi dan Provinsi Sumatera Barat
- c. Sebelah Timur : Provinsi Kepulauan Riau dan Selat Malaka
- d. Sebelah Barat : Provinsi Sumatera Barat dan Sumatera Utara.

Provinsi Riau terdiri dari 9 (sembilan) Kabupaten dan 2 (dua) Kota dengan luas wilayah masing-masing Kabupaten/Kota seperti terlihat pada tabel berikut ini:<sup>50</sup>

Tabel 4.1

*Nama-nama Ibukota dan Luas Wilayah Kabupaten/Kota di Provinsi Riau*

NO	KABUPATEN/KOTA	IBUKOTA	LUAS (Ha)	LUAS AREA (%)
1	2	3	4	5
1.	Kuantan Singingi	Taluk Kuantan	520.216,13	5,84
2.	Indragiri Hulu	Rengat	767.626,66	8,61
3.	Indragiri Hilir	Tembilahan	1.379.837,12	15,48
4.	Pelalawan	Pangkalan Kerinci	1.240.413,95	13,9
5.	Siak	Siak Sri Indrapura	823.357,00	9,24
6.	Kampar	Bangkinang	1.092.819,71	12,26
7.	Rokan Hulu	Pasir Pangaraiyan	722.977,68	8,11
8.	Bengkalis	Bengkalis	1.204.423,05	13,51
9.	Rokan Hilir	Bagan Siapi-api	896.142,93	10,05
10.	Pekanbaru	Pekanbaru	63.300,86	0,71
11.	Dumai	Dumai	203.900,00	2,29
<b>Provinsi Riau</b>			<b>8.915.015,09</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Sekunder, diolah 2011

## 2. Gambaran Lokasi PLN Wilayah RIAU dan Kepulauan Riau

### 2.1 Sejarah Perusahaan PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau

PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau mengemban suatu tugas besar bagi pelayanan kelistrikan di daerah Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau. PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau telah mengalami perubahan ke arah perbaikan dan pelayanan, antara lain dengan dilakukannya

<sup>50</sup> [www.pln-riau.co.id](http://www.pln-riau.co.id), Profil Riau, di Akses Tanggal 21 Desember 2010

perubahan Organisasi PLN di Riau, yaitu adanya Keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998 Tanggal 11 September 1998 tentang Tim Restrukturisasi dan Rehabilitasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). PLN telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 113.K/010/DIR/2001 Tanggal 25 Mei 2001 sehingga PLN Wilayah III berubah status menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk didalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau. Kemudian PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Riau dipisah menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar dan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau yang berdiri sendiri sesuai Keputusan Direksi No. 089.K/010/DIR/2002 Tanggal 2 Juli 2002 tentang Perubahan Pengorganisasian Unit Bisnis di Lingkungan PT. PLN (Persero).<sup>51</sup> Dan yang terakhir diterbitkan Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 147.K/DIR/2008 Tanggal 23 April 2008 tentang Sebutan Organisasi Unit PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau. Sekarang PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau telah memiliki lima kantor, yaitu satu Kantor Wilayah dan empat Kantor Cabang.

Kantor Cabang bertugas membantu kantor wilayah yaitu Kantor Cabang Pekanbaru, Kantor Cabang Tanjung Pinang, Kantor Cabang Dumai, dan Kantor Cabang Rengat.

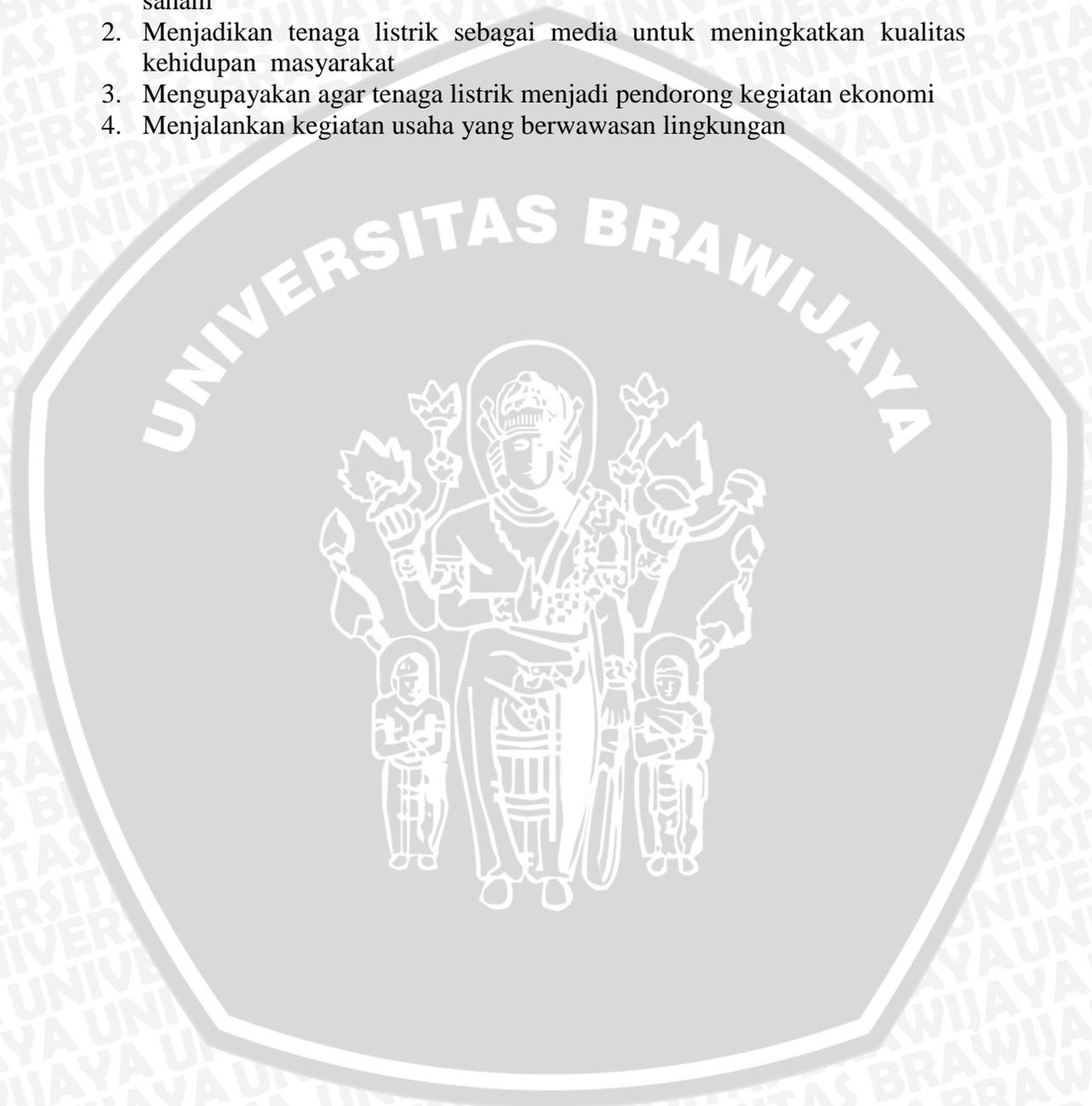
## **2.2 Visi dan Misi PLN Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau**

Sebagai dasar acuan dan motivator dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumennya, Visi PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau adalah "Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang bertumbuh-kembang,

<sup>51</sup> [www.pln-riau.co.id](http://www.pln-riau.co.id), *Sejarah*, di Akses Tanggal 23 Desember 2010

unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani”. Sedangkan yang menjadi misi dari perusahaan tersebut adalah:<sup>52</sup>

1. Menjalankan bisnis ketenagalistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

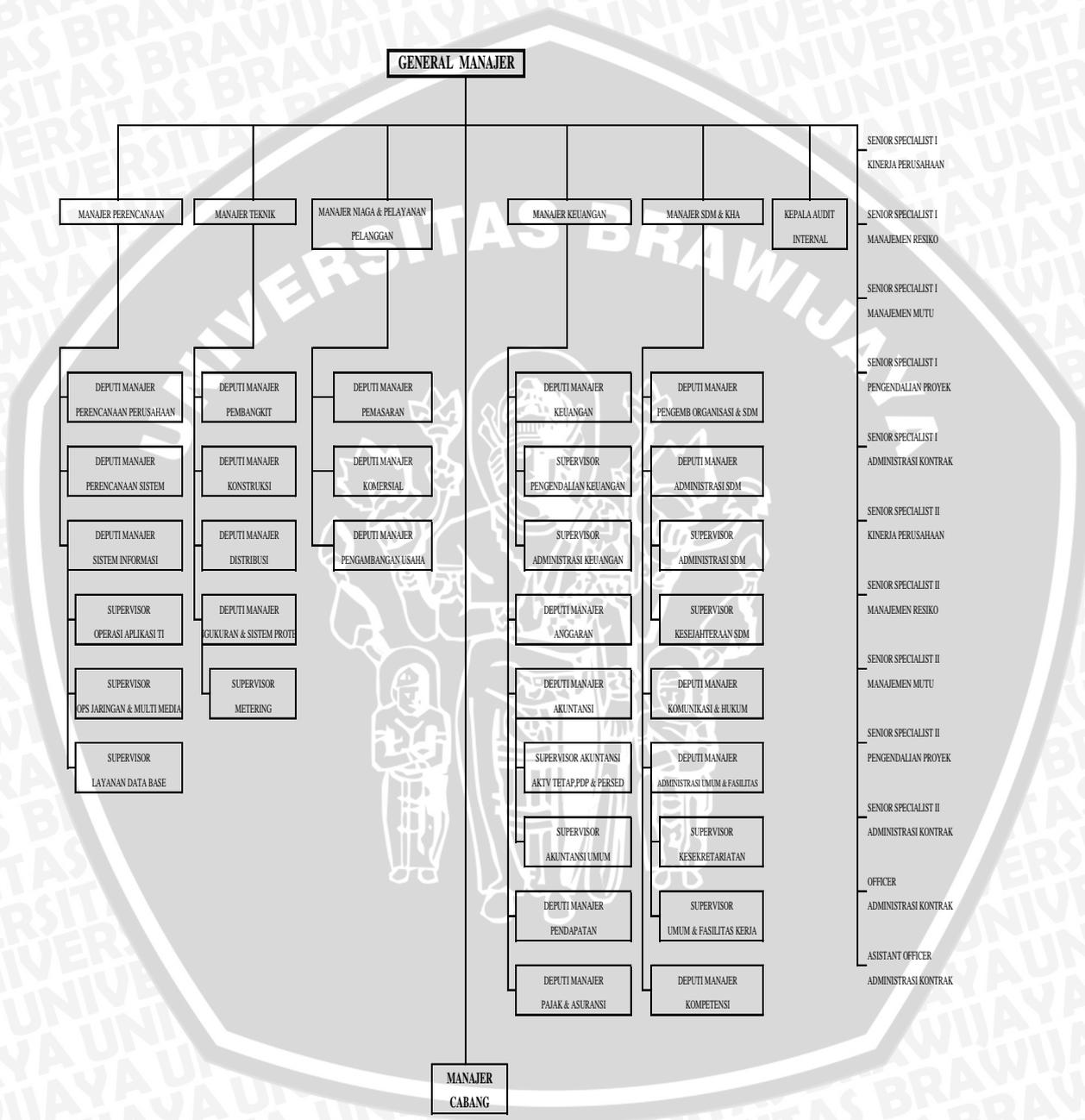


<sup>52</sup> [www.pln-riau.co.id](http://www.pln-riau.co.id), *visi-misi*, di Akses Tanggal 24 Desember 2010

### 2.3 Struktur Organisasi PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau

Gambar 4.1

Susunan Organisasi PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau



Sumber : Data Sekunder, diolah 2011

Perusahaan ini telah berusaha untuk mewujudkan visi perusahaan, yaitu "Menjadi perusahaan kelas dunia yang tumbuh, berkembang, unggul dan terpercaya", melalui pelaksanaan dua misi utama. Misi pertama adalah "Melakukan Bisnis Kelistrikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, karyawan, pemilik dan akrab lingkungan". Sedangkan misi kedua adalah "Menjadikan tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi".

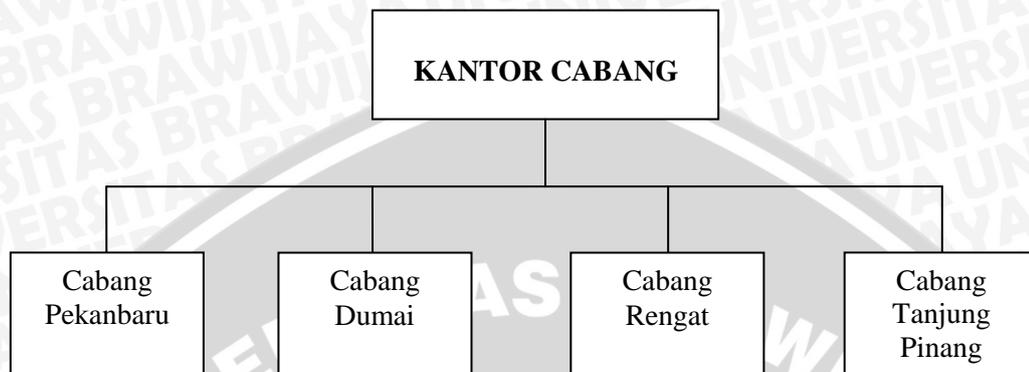
Dengan pelaksanaan visi dan misi tersebut diatas, diharapkan PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dapat menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan dari pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan nasional dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Untuk mencapai tujuan menjadi perusahaan yang profesional PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau mengembangkan manajemen yang modern, dengan cara membentuk wadah baru untuk menampung pengelolaan bidang strategis antara lain pembentukan Bidang Teknologi Informasi, Rayon, Ranting serta Cabang baru, dan modernisasi proses pelayanan melakukan penelitian dan studi kelayakan di daerah-daerah untuk dibentuk Unit baru.

#### **2.4 Struktur Organisasi Kantor Cabang PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau**

PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau yang memiliki 4 kantor cabang sebagai unit pelaksana, terdiri dari:

Gambar 4.2

*Susunan Organisasi Kantor Cabang PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau*

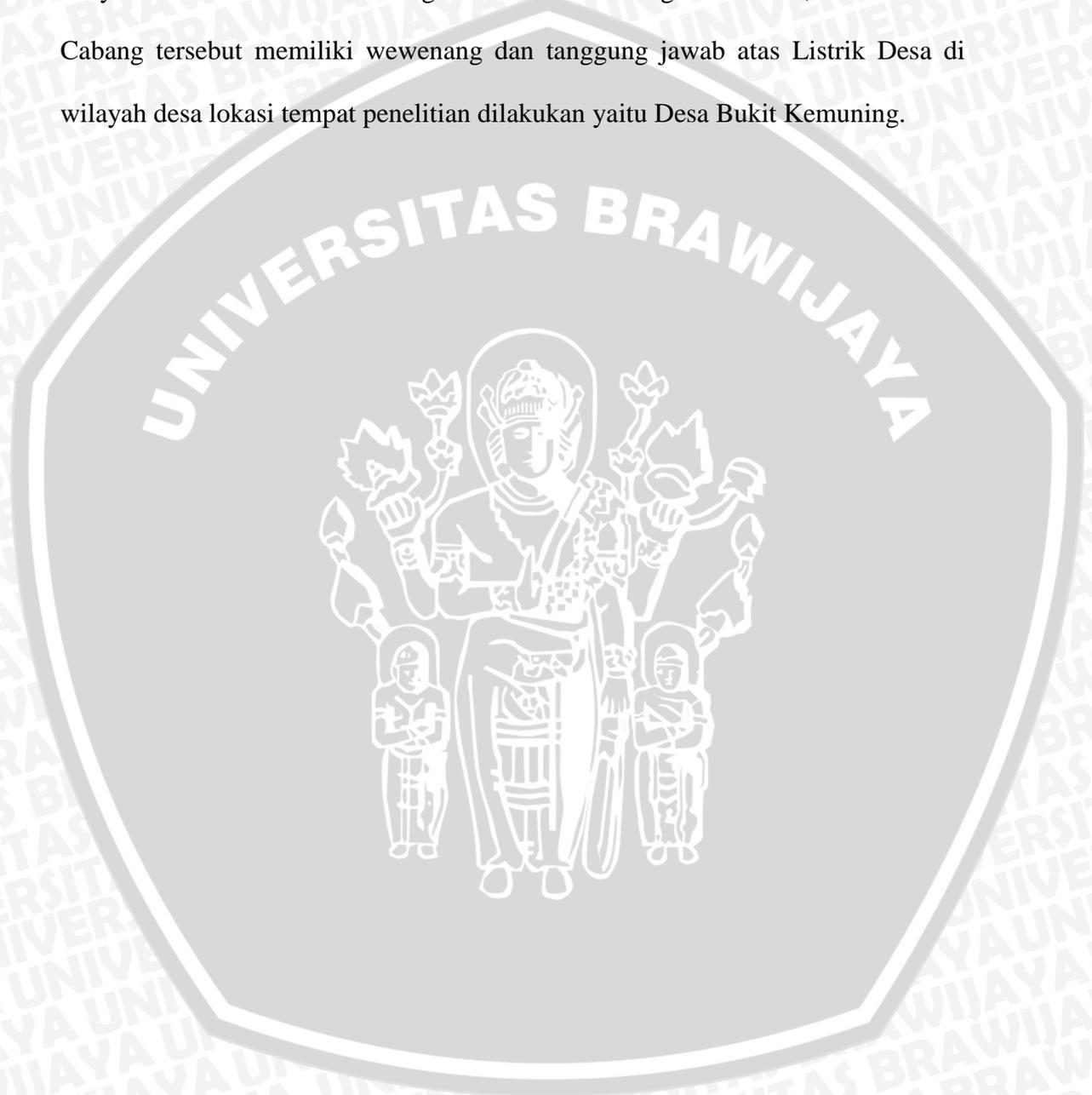
*Sumber : Data Sekunder, diolah 2011*

Kantor cabang-cabang tersebut diatas yang berada di wilayah provinsi Riau adalah, Kantor Cabang Pekanbaru, Kantor Cabang Dumai, Kantor Cabang Rengat dan Kantor Cabang Tanjung Pinang. Sedangkan Kantor Cabang Tanjung Pinang berada di wilayah Provinsi Kepulauan Riau, namun tetap berada dalam wewenang PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau.<sup>53</sup> Kantor-kantor cabang tersebut memiliki tugas dan peranan sebagai Unit Pelaksana, dipimpin oleh manajer cabang yang kedudukannya berada dibawah general manajer, yang mana dalam menjalankan tugasnya manajer cabang di bantu oleh asisten-asisten manajer yang telah mempunyai tanggung jawab tugas masing-masing.

Kantor cabang memiliki 2 jenis Kantor-kantor Sub Unit Pelaksana, yaitu Rayon dan Ranting. Rayon yang berada di wilayah kota cabang masing-masing, di pimpin oleh seorang Manajer Rayon yang dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh supervisor-supervisor, sedangkan Ranting lokasinya berada di wilayah

<sup>53</sup> Keputusan Direksi PLN (Persero) Nomor 147.K/DIR/2008 Tentang Sebutan Jabatan Pada Organisasi Unit PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

Kabupaten di pimpin oleh seorang Manajer Ranting yang dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh supervisor-supervisor. Ranting dan Rayon memiliki fungsi dan tugas yang sama, hanya beda penempatan lokasi.<sup>54</sup> Dalam penulisan ini hanya memasukkan struktur organisasi PLN Cabang Pekanbaru, karena PLN Cabang tersebut memiliki wewenang dan tanggung jawab atas Listrik Desa di wilayah desa lokasi tempat penelitian dilakukan yaitu Desa Bukit Kemuning.

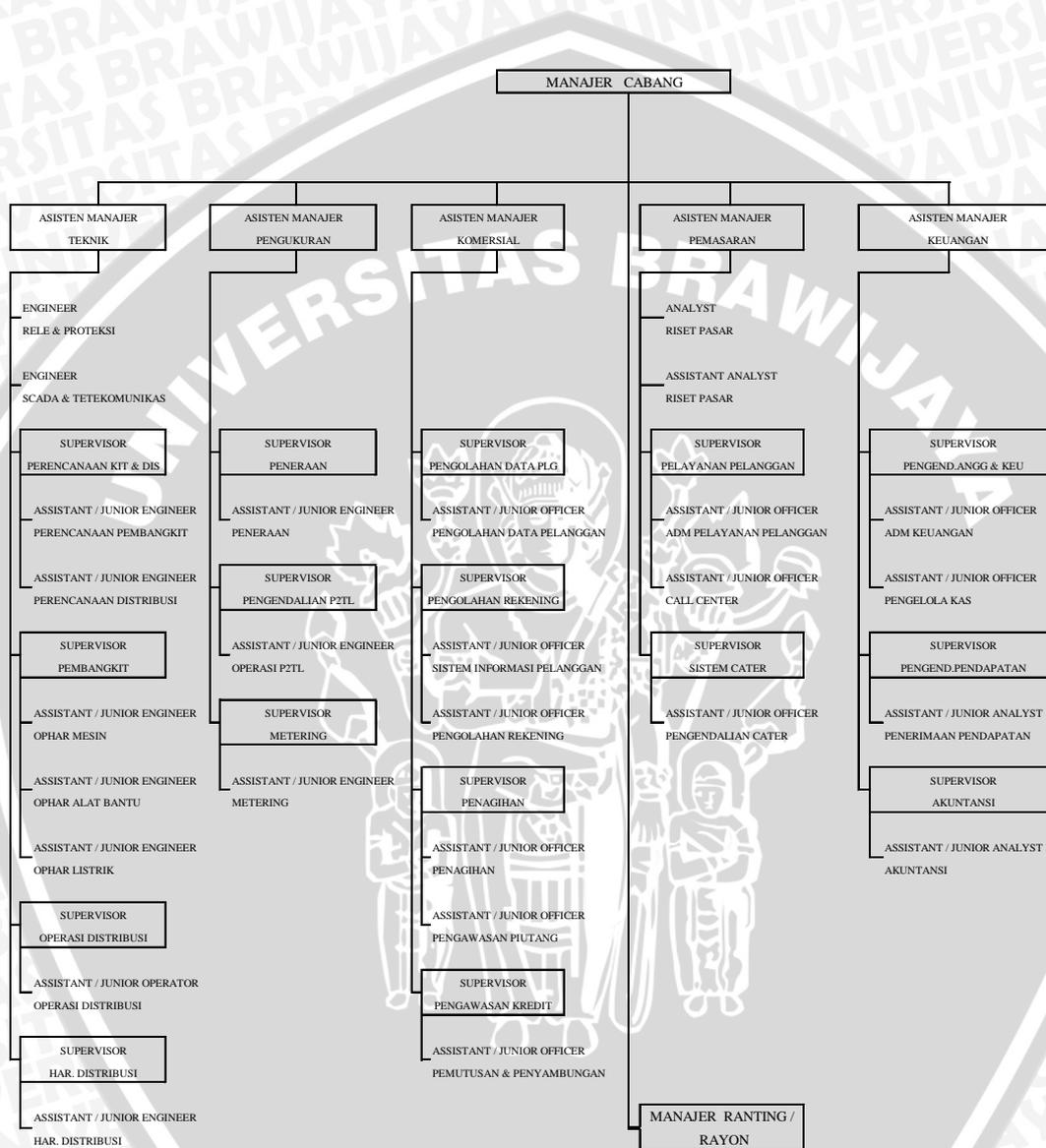


<sup>54</sup> Keputusan General Manager PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, No. 073. K/GM-WRWK/2008, Tentang Susunan Organisasi Kantor Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

### 2.4.1 Struktur Organisasi PLN Cabang Pekanbaru

Gambar 4.3

Susunan Organisasi Unit Pelaksana Cabang Pekanbaru



Sumber : Data Sekunder, diolah 2011

Gambar 4.3 diatas menjelaskan bahwa Kantor Cabang Pekanbaru sebagai unit pelaksana memiliki 5 asisten manajer yang bertugas membantu manajer cabang, setiap asisten manajer ini memiliki tugas dan wewenang masing-masing.

PLN Cabang Pekanbaru sebagai unit pelaksana pada awalnya hanya memiliki tugas dan wewenang melayani pelanggan listrik biasa, berikut tugas dan wewenang umumnya:<sup>55</sup>

- 1) Pelayanan pelanggan
- 2) Pemasangan listrik hanya bagi konsumen biasa (pasang baru pada umumnya) dilingkungan yang menjadi daerah operasi Cabang Pekanbaru
- 3) Pengukuran meter
- 4) Pengolahan rekening pelanggan
- 5) Pengendalian anggaran keuangan

Namun setelah berlakunya Keputusan General Manager PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, No. 073. K/GM-WR/WK/2008, Tentang Susunan Organisasi Kantor Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, maka tugas PLN Cabang Pekanbaru sebagai unit pelaksana ditambah 1 yaitu, menangani pemasangan Listrik Desa untuk seluruh wilayah desa yang telah menjadi kewenangan PLN Cabang Pekanbaru. Wilayah desa yang menjadi wewenang PLN cabang tersebut untuk dipasang listrik desa adalah seluruh desa yang berada di wilayah Rayon dan Ranting, yang mana Rayon dan Ranting tersebut adalah sub unit pelaksana dari PLN Cabang Pekanbaru, berikut daftar Rayon dan Ranting yang berada dibawah wewenang PLN Cabang Pekanbaru:

Kantor Cabang Pekanbaru memiliki 5 kantor Rayon sebagai Sub Unit Pelaksana yang berada di wilayah kota Pekanbaru, yaitu :

1. Rayon Pekanbaru Kota Barat
2. Rayon Pekanbaru Kota Timur
3. Rayon Simpang Tiga
4. Rayon Rumbai

---

<sup>55</sup> Hasil Wawancara Dengan Guswan Ariono Hendri, di Kantor Cabang Pekanbaru, Hari Kamis 18 November 2010

### 5. Rayon Panam

Kantor Cabang Pekanbaru memiliki 5 kantor Ranting sebagai Sub Unit Pelaksana yang berada di wilayah Kabupaten Riau, yaitu :

1. Ranting Bangkinang
2. Ranting Pasir Pangaraiyan
3. Ranting Perawang
4. Ranting Siak Sri Indrapura
5. Ranting Pangkalan Kerinci

Uraian diatas menjelaskan bahwa yang memiliki wewenang dalam pemasangan listrik desa untuk wilayah Rayon dan Ranting tersebut menjadi tanggung jawab PLN Cabang Pekanbaru. Diketahui bahwa penelitian ini dilakukan di Desa Bukit Kemuning, Kecamatan Tapung Hulu, Kabupaten Kampar yang berada di Wilayah Ranting Bangkinang, jadi wewenang mengenai pemasangan Listrik Desa di desa tersebut diserahkan sepenuhnya ke PLN Cabang Pekanbaru.

### 3. **Gambaran Umum Desa Bukit Kemuning**

Desa bukit kemuning berada di Kecamatan Tapung Hulu, Kabupaten Kampar, Propinsi Riau. Wilayahnya tepat berada di perbatasan Kecamatan Tapung dan Kecamatan Tapung Hulu.

Batas-batas Desa Bukit Kemuning bila dilihat posisinya dengan kecamatan dan desa lainnya adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Desa Petapahan Jaya Kecamatan Tapung
- b. Sebelah Selatan : Desa Suka Ramai Kecamatan Tapung Hulu

- c. Sebelah Timur : PT. Masterindo (kelapa sawit)
- d. Sebelah Barat : PT. Sewangi Sejati Luhur (kelapa sawit)

Desa bukit kemuning terdiri dari 6 RW dan 16 RT, jumlah keseluruhan penduduk desa bukit kemuning adalah +/- 1600 dari jumlah 807 Kepala Keluarga.

Berikut tabel:

*Tabel 4.2*

*Jumlah Penduduk Desa Bukit Kuning*

No	RW	Jumlah RT	Jumlah KK	Jumlah Penduduk
1.	I	1, 2, 3, 4, 5	200	500
2.	II	6, 7, 8	150	300
3.	III	9, 10	90	189
4.	IV	11, 12	105	200
5.	V	13, 14	116	221
6.	VI	15, 16	146	190
<b>Jumlah</b>	6	16	807	1600

*Sumber : Data Sekunder, diolah 2011*

Tabel 4.2 diatas menjelaskan bahwa Desa Bukit Kuning terdiri dari 6 RW dan 16 RT, jumlah keseluruhan penduduk desa bukit kuning adalah +/- 1600 dari jumlah 807 Kepala Keluarga sehingga untuk memenuhi quota dalam suatu penelitian diambil 10% dari jumlah populasi menjadi +/- 80 responden.

Tabel 4.3

## Daftar Pekerjaan Penduduk Desa Bukit Kemuning

No	Pekerjaan	Jumlah Penduduk	Prosentase (%)
1	Petani	446	27,88
2	Karyawan Swasta	576	36
3	Wiraswasta	436	27,25
4	PNS	33	2,06
5	Lain-lain	109	6,81
Jumlah		1600	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2011

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa Masyarakat Desa Bukit Kemuning mayoritas bermata pencaharian sebagai petani (27,88%) hampir keseluruhan masyarakat bertani kelapa sawit dan sisanya bertani sayuran, tingginya prosentase penduduk desa yang bertani kelapa sawit karena lokasi desa tersebut berbatasan langsung dengan perusahaan-perusahaan kelapa sawit yang sekaligus memiliki pabrik-pabrik pengolahannya sehingga efek dari perusahaan tersebut berpengaruh dalam bidang pertanian masyarakat, (36%) bekerja sebagai karyawan swasta baik buruh karyawan dari perusahaan kelapa sawit ataupun karyawan dari wiraswasta, tingginya tingkat prosentase masyarakat yang bekerja sebagai karyawan swasta karena pengaruh dari perusahaan kelapa sawit yang membuat orang dari luar daerah Riau tertarik untuk bekerja di perusahaan tersebut dan memilih menetap di desa tersebut, (27,25%) bekerja sebagai wiraswasta umumnya berdagang kebutuhan sembako, tingginya tingkat prosentase

masyarakat yang berdagang kebutuhan sembako karena desa ini di apit oleh dua perusahaan kelapa sawit dan berbatasan langsung dengan kecamatan Tapung sehingga letaknya strategis untuk berdagang, (2,06%) bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil yang berada di Kelurahan dan Sekolah, dan sisanya (6,81%) bekerja sebagai penarik becak dan sebagian lainnya bekerja sebagai buruh bangunan.

### **B. Efektivitas Penerapan Pasal 7 Huruf (c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Pembiayaan Material Instalasi Listrik Dalam Program Listrik Masuk Desa**

Penegakan hukum atas peraturan perundang-undangan yang berlaku bernilai efektif atau tidak dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain adalah substansi atau undang-undang itu sendiri, struktur hukum dan kultur hukum yang mendukung penegakan hukum. Ketiga faktor tersebut saling berkaitan karena merupakan esensi dari penegakan hukum, serta merupakan hal yang berkesinambungan dalam menentukan efektif atau tidaknya penegakan hukum. Efektivitas hukum akan tercapai apabila faktor-faktor yang mempengaruhinya berdampak positif atau mendukung penegakan hukum yang telah dilakukan.

Tolak ukur efektivitas penerapan pasal 7 huruf C Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pembiayaan material instalasi listrik dalam program listrik masuk desa juga dipengaruhi oleh faktor-faktor, meliputi.<sup>56</sup>

<sup>56</sup> Esmi Warassih, *loc.cit.*

1. Faktor Substansi Hukum atau Peraturan Perundang-undangan, yang dalam hal ini adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, Kitab Undang-undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*) dan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Faktor Struktur Hukum, dalam hal ini adalah kelembagaan PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang mempunyai kewenangan untuk mengimplementasikan/melaksanakan listrik desa khususnya Desa Bukit Kemuning.
3. Faktor Kultur Hukum adalah penduduk Desa Bukit Kemuning yang menjadi konsumen Program Listrik Masuk Desa.

Ketiga faktor tersebut dapat secara rinci untuk mengukur tingkat efektivitas penerapan pasal 7 huruf C Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pembiayaan material instalasi listrik dalam program listrik masuk desa.

#### **1. Faktor Substansi Hukum**

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan
  1. Pasal 2 ayat (1) Pembangunan ketenagalistrikan menganut asas:
    - a. manfaat;
    - b. efisiensi berkeadilan;
    - c. berkelanjutan;
    - d. optimalisasi ekonomi dalam pemanfaatan sumber daya energi;
    - e. mengandalkan pada kemampuan sendiri;
    - f. kaidah usaha yang sehat;
    - g. keamanan dan keselamatan;



8. Pasal 33 ayat (2) Pemerintah atau pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya memberikan persetujuan atas harga jual tenaga listrik dan sewa jaringan tenaga listrik.
9. Pasal 33 ayat (3) Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dilarang menerapkan harga jual tenaga listrik dan sewa jaringan tenaga listrik tanpa persetujuan Pemerintah atau pemerintah daerah.

Ketentuan Pasal 2 ayat (1) dan (2) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan saling berhubungan bahwa dalam pembangunan ketenagalistrikan diperlukan suatu asas-asas seperti telah dijelaskan diatas agar dapat mengontrol setiap tindakan yang akan dilakukan oleh badan usaha yang memiliki izin usaha penyediaan tenaga listrik. Badan usaha juga dituntut untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar agar cita-cita dari pembangunan nasional seperti yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 2007 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJP) yaitu memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dapat terwujud.

Ketentuan Pasal 3 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan menunjukkan bahwa pemerintah pusat dan pemerintah daerah mempunyai tanggung jawab dalam penyelenggaraan mengenai penyediaan tenaga listrik. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah juga memiliki kewenangan menetapkan kebijakan, pengaturan, pengawasan, dan melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik. Pemerintah dalam penyelenggaraan listrik desa telah memberikan peranan yang jelas yaitu dengan memberikan alokasi anggaran berupa dana kepada PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang tertuang dalam

Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran. Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan Listrik Desa juga telah memberikan peranan yang membantu terlaksananya program listrik desa yaitu dengan mengesahkan Pedoman Harga Satuan Material & Jasa Distribusi untuk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Penjelasan tersebut diatas memberikan suatu pemahaman bahwa tujuan dari Undang-Undang tersebut telah berjalan efektif.

Ketentuan Pasal 4 ayat (1) dan ayat (3) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan menunjukkan bahwa Pemerintah pusat dalam melaksanakan penyediaan tenaga listrik telah menugasi Badan Usaha Milik Negara yaitu PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau menyediakan tenaga listrik untuk wilayah Riau dan Kepulauan Riau khususnya daerah-daerah yang masuk dalam wewenang Kantor Cabang Pekanbaru, Pemerintah Daerah juga telah memberikan tugas kepada Badan Usaha milik Daerah untuk menyediakan tenaga listrik bertenaga disel di beberapa daerah Riau yaitu:

- 1) Pembangkit Listrik Bertenaga Disel (PLTD) Bagan Besar yaitu Pembangkit listrik Bertenaga Disel yang berada di daerah Kantor Cabang Dumai.
- 2) Pembangkit Listrik Bertenaga Disel (PLTD) Rengat yaitu Pembangkit Listrik Bertenaga Disel yang berada di daerah Kantor Cabang Rengat.
- 3) Pembangkit Listrik Bertenaga Disel (PLTD) Tanjungpinang yaitu Pembangkit Listrik Bertenaga Disel yang berada di daerah Kantor Cabang Tanjungpinang.

Ketentuan pasal Pasal 4 ayat (3) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Pemerintah pusat dan pemerintah daerah menyediakan

dana yang diperuntukkan bagi kelompok masyarakat tidak mampu, untuk pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik di daerah yang belum berkembang, pembangunan tenaga listrik di daerah terpencil dan perbatasan dan pembangunan listrik perdesaan. Dalam hal ini diperoleh penjelasan dari Pejabat Pembuat Komitmen Listrik Riau dari Bagian Listrik Desa sebagai berikut:

“Dalam Program Listrik Masuk Desa Pemerintah Daerah biasanya tidak memberikan dana namun bertugas hanya membantu terlaksananya program listrik masuk desa tersebut, yang memberikan dana dalam program tersebut adalah pemerintah pusat, untuk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Pemerintah memberikan alokasi anggaran dana kepada PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau untuk Program Listrik Masuk Desa dari Kementrian yaitu Departemen Energi dan Sumber Daya Mineral, pencairan dana tersebut dilakukan melalui Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Pekanbaru”.<sup>57</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas maka jelas pemerintah pusat dan pemerintah daerah telah berperan dalam menjalankan ketentuan yang telah diatur dalam pasal ini.

Ketentuan Pasal 33 ayat (1), (2) dan (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, menunjukkan bahwa Pemerintah pusat dan Pemerintah Daerah memberikan perlindungan kepada konsumen listrik sebagai sarana pencegahan preventif terhadap resiko kerugian konsumen yang ditimbulkan oleh tindakan kesewenang-wenangan menjual harga tenaga listrik dan sewa jaringan oleh PLN atau Badan Usaha Yang telah memiliki izin penyediaan tenaga listrik. Sehingga harapan mengenai harga jual tenaga listrik dan sewa jaringan tenaga listrik berdasarkan prinsip usaha yang sehat dapat diwujudkan.

<sup>57</sup> Hasil Wawancara Dengan Moh. Wahyudin Isbandi di Kantor PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, Hari Rabu 13 November 2010.

2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*)

Dasar hukum dari adanya perbuatan melawan hukum adalah:

Pasal 1365 KUHPerdata, “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

Ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, menjelaskan bahwa perbuatan yang melawan hukum, berikut unsur-unsur dari perbuatan melawan hukum:<sup>58</sup>

1) Harus ada perbuatan

Perbuatan yang dilakukan PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau sebagai lembaga yang mempunyai kewenangan untuk mengimplementasikan/melaksanakan Program Listrik Masuk Desa dalam hal ini perbuatan PLN tersebut adalah, menjual material instalasi listrik desa.

2) Yang melawan hukum

Dalam mewajibkan pembiayaan material instalasi listrik desa PLN wilayah Riau dan Kepulauan Riau tersebut memperlakukan konsumen secara tidak benar, tidak jujur dan diskriminatif.

3) Harus ada kesalahan

Perbuatan melawan hukum menjual material instalasi listrik desa dengan harga yang mahal tidak sesuai harga yang sebenarnya.

4) Harus ada hubungan sebab dan akibat antara perbuatan dan kerugian (kausal)

<sup>58</sup> Purwahid Patrik, *Dasar-dasar Hukum Perikatan*, Mandar Maju, Bandung, 1994, Hal. 78.

Pembiayaan yang mahal tidak sesuai dengan harga yang semestinya yang diwajibkan oleh PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau mengakibatkan kerugian terhadap konsumen listrik desa.

5) Harus ada kerugian

Konsumen listrik desa mengalami kerugian dari pembiayaan yang mahal terhadap material instalasi listrik desa tersebut.

Dalam hal ini apabila konsumen menderita kerugian yang disebabkan oleh mahalnya harga material instalasi listrik yang diperoleh konsumen akibat dari pembiayaan yang tidak berjalan sebagaimana mestinya, maka secara hukum konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pihak-pihak yang melakukan kecurangan/berbuat tidak benar, tidak jujur serta diskriminatif.

3) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 7 Huruf (C) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, “Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.

Setiap pelaku usaha dalam menjalankan usahanya mempunyai kewajiban untuk memperlakukan dan melayani konsumen dengan benar dan jujur serta tidak membeda-bedakan calon konsumen-konsumennya atau dilarang berbuat diskriminatif. Adanya ketidakmampuan konsumen dalam menerima informasi akibat kemajuan teknologi dan keragaman produk yang dipasarkan (*consumer ignorance*) menyebabkan hukum perlindungan konsumen memberikan hak konsumen atas informasi yang benar dimana didalamnya tercakup juga hak atas informasi yang proporsional dan diberikan secara tidak diskriminatif.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Shidarta, *op.cit.* Hal 25-26.

Pemerintah telah menunjukkan bahwa pemerintah memberikan suatu perhatian terhadap suatu hak-hak konsumen.

Berdasarkan pada kekuatan berlakunya Undang-Undang maka uraian diatas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa, secara Peraturan/Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*) dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah memenuhi syarat keberlakuan, dimana:

1. Berlaku secara yuridis, karena penentuannya didasarkan pada kaidah yang lebih tinggi tingkatannya atau terbentuk atas dasar yang telah ditetapkan.
2. Berlaku secara sosiologis, karena dapat dipaksakan berlakunya oleh penguasa walaupun tidak diterima oleh warga masyarakat (teori kekuasaan) atau kaidah itu berlaku karena adanya pengakuan dari masyarakat.
3. Berlaku secara filosofis, yaitu sesuai dengan cita hukum sebagai nilai positif yang tertinggi.

Perumusan sanksi yang diberikan bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen secara umum sudah cukup tegas dengan memberikan sanksi administratif dan sanksi pidana yang diharapkan dapat mengakibatkan efek jera bagi pelakunya. Namun kedua sanksi tersebut tidak termasuk sanksi yang berlaku bagi pelanggaran terhadap pasal 7, sehingga efektivitas penerapan pasal 7 huruf (C) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada

pembiayaan material instalasi listrik dalam program listrik masuk desa belum berjalan efektif.

## 2. Faktor Struktur Hukum

Lembaga yang menerapkan hukum harus berkomunikasi dan mendapat pengertian dari golongan sasaran, serta mampu membawakan atau menjalankan peranan yang dapat diterima oleh mereka. Kecuali itu, maka golongan panutan harus dapat memanfaatkan unsur-unsur pola tradisional tertentu sehingga menggairahkan partisipasi dari golongan sasaran atau masyarakat luas. Golongan panutan juga harus dapat memilih waktu yang tepat di dalam memperkenalkan norma-norma atau kaedah-kaedah hukum yang baru, serta memberikan keteladanan yang baik.<sup>60</sup>

Lembaga yang bertugas menerapkan hukum mencakup ruang lingkup yang sangat luas, sebab menyangkut petugas pada strata atas, menengah dan bawah artinya, didalam melaksanakan tugas-tugas penerapan hukum, petugas seyogyanya harus memiliki suatu pedoman, diantaranya peraturan tertulis tertentu yang mencakup ruang lingkup tugas-tugasnya.<sup>61</sup> Berikut lembaga yang terkait dengan Efektivitas Penerapan pasal 7 huruf (C) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pembiayaan material instalasi listrik dalam Program Listrik Masuk Desa (PLMD), yaitu: PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

Prosedur untuk menjadi konsumen listrik masuk desa terdapat perbedaan dengan prosedur untuk menjadi konsumen listrik biasa, berikut diperoleh keterangan dari Pejabat Pembuat Komitmen Listrik Riau dari Bagian Listrik Desa:

<sup>60</sup> Soerjono Soekanto, *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 1980, Hal. 34.

<sup>61</sup> Ali Zainuddin, *Sosiologi Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, Hal. 63.

“Dalam Program Listrik Masuk Desa calon konsumen listrik desa, untuk seluruh desa yang ada di Riau dan Kepulauan Riau pada umumnya diwakili oleh beberapa orang untuk menyampaikan bahwasannya masyarakat desa tertentu membutuhkan listrik dan biasanya disampaikan dalam bentuk proposal kepada PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau”.<sup>62</sup>

Prosedur mengenai pendaftaran calon konsumen listrik desa sebenarnya tidak seperti yang telah dijelaskan diatas, berikut diperoleh keterangan: “Pada dasarnya ini bukan merupakan suatu prosedur atau aturan resmi yang menjadi standar operasional perusahaan (SOP), prosedur yang sebenarnya adalah, PLN sendiri yang mencari konsumen listrik desa berdasarkan daftar desa-desa yang belum teraliri listrik”.<sup>63</sup>

Dalam suatu Program Listrik Masuk Desa, PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau pada awalnya memiliki prosedur tersendiri untuk memberikan listrik desa kepada desa yaitu, dengan cara mengevaluasi desa berdasarkan daftar nama-nama desa yang belum teraliri listrik kemudian pembayaran material instalasi listrik melalui PLN Wilayah tersebut, namun cara pendaftaran calon konsumen listrik desa seperti itu sudah jarang dilakukan, karena calon konsumen listrik desa/pihak desa berinisiatif dengan membuat proposal permohonan yang ditujukan kepada PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, yang tidak berubah atau tetap pada standar operasional perusahaan (SOP) adalah prosedur pembiayaan material instalasi listrik tetap melalui PLN Wilayah tersebut.

Dalam hal ini terlihat jelas bahwa kebutuhan masyarakat akan energi listrik memunculkan inisiatif dari pihak desa yang berupaya agar desanya dapat secepat mungkin dialiri listrik, dengan cara membuat permohonan dalam bentuk

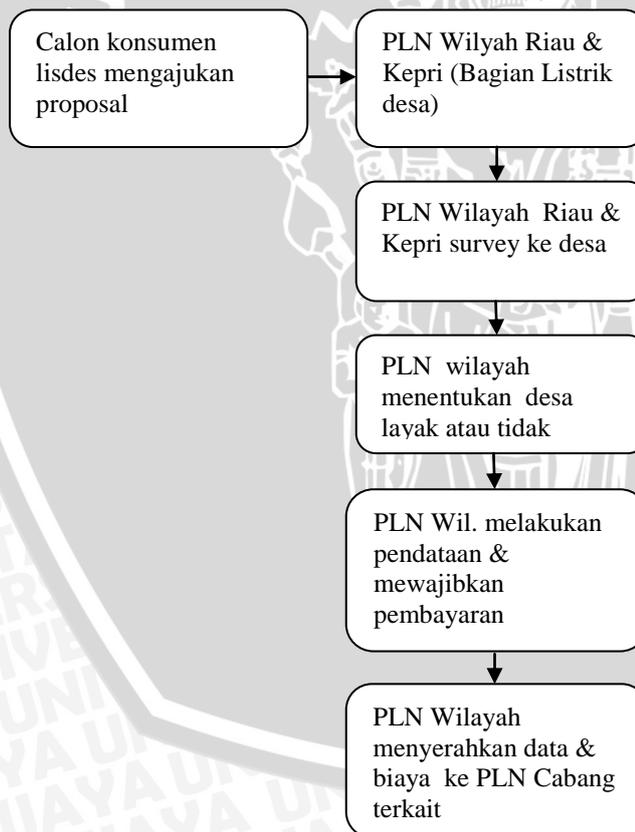
<sup>62</sup> Hasil Wawancara Dengan Moh. Wahyudin Isbandi di Kantor PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, Hari Jumat 10 November 2010.

<sup>63</sup> Hasil Wawancara Dengan Moh. Wahyudin Isbandi di Kantor PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, Hari Rabu 12 November 2010.

proposal seperti yang telah dijelaskan diatas. Berdasarkan kebiasaan yang telah lama dipraktekkan oleh setiap calon konsumen listrik desa/pihak desa, maka kebiasaan mengenai prosedur tersebut digunakan sampai sekarang, sehingga prosedur yang berawal dari kebiasaan tersebut menjadi suatu aturan atau prosedur yang harus dilakukan oleh setiap calon konsumen listrik desa/pihak desa di Provinsi Riau dan Kepulauan Riau.

Gambar 4.4

*Alur Proses Bagi Calon Konsumen Listrik Desa di PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.*



Sumber : Data Sekunder, diolah 2011

Keterangan gambar 4.4 diatas menjelaskan bahwa calon konsumen listrik desa yang diwakili oleh beberapa orang perangkat desa maka dari itu pihak desa mengajukan proposal yang telah dilengkapi sketsa lokasi desa dan data-data penduduknya ke PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau tujuannya agar desa tersebut dapat memperoleh Program Listrik Masuk desa, apabila proposal telah diterima oleh PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau maka PLN tersebut melakukan survey, menjadi kewenangan PLN tersebut untuk memilih/menyeleksi desa manakah yang layak untuk dilakukan survey berdasarkan pada proposal yang diajukan oleh desa, karena dalam melakukan investasinya PLN tersebut harus menilai suatu desa dengan beberapa syarat, diantaranya sebagai berikut:<sup>64</sup>

- a) Tidak melebihi dana anggaran Listrik Pedesaan yang telah ditetapkan dalam Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Tahunan yang disahkan oleh Menteri Keuangan dan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral
- b) Memperhitungkan apakah daya trafo masih kuat atau tidak jika desa tersebut dialiri listrik
- c) Jarak penyambungan dari desa tetangganya atau desa lainnya tidak melebihi dari +/- 100 meter.

Setelah PLN tersebut melakukan survey maka dievaluasi berdasarkan ketentuan syarat-syarat diatas, yang nantinya akan diperoleh 2 hasil yaitu: desa tidak layak dan desa yang layak untuk mendapatkan Program Listrik Masuk Desa. Desa yang tidak dianggap layak untuk mendapatkan Program tersebut maka ditunda sampai PLN menilai bahwa desa tersebut telah layak untuk memperoleh Program Listrik masuk Desa. Sedangkan bagi desa yang dianggap layak untuk mendapatkan program tersebut berdasarkan beberapa ketentuan syarat-syarat diatas, maka PLN tersebut selanjutnya melakukan pendataan penduduk desa dan

---

<sup>64</sup> Hasil Wawancara Dengan Moh. Wahyudin Isbandi di Kantor PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, Hari Rabu 16 November 2010.

sekaligus mewajibkan penduduk desa yang ingin menjadi konsumen dari Program tersebut untuk membayar biaya material instalasi listrik dan biaya pemasangan.

Pembiayaan ini dapat dilakukan dengan 2 alternatif yaitu: alternatif pertama, membayar biaya materialnya terlebih dahulu dan setelah pemasangan selesai baru dilunasi biaya ongkos pemasangan sedangkan alternatif kedua adalah dibayar sekaligus biaya material instalasi listrik dengan ongkos pemasangan. Apabila PLN tersebut telah berhasil mendata calon konsumen listrik desa yang telah membayar maka selanjutnya pihak PLN tersebut menyerahkan biaya dan data-data tersebut ke PLN Cabang yang terkait untuk dilakukan pemasangan, sesuai berdasarkan judul penelitian ini maka yang dibahas hanya mencakup pembiayaan material instalasi listrik desa.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pembiayaan material instalasi listrik desa sepenuhnya menjadi kewenangan PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, sementara masyarakat sebagai calon konsumen listrik desa hanya bersifat pasif.

Sedangkan prosedur pada konsumen listrik biasa sangat berbeda dengan konsumen listrik desa, diperoleh keterangan dari Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan PLN Cabang Pekanbaru: “ pada awalnya konsumen listrik biasa, datang atas nama pribadi ke kantor cabang bagian pelayanan pelanggan dan mengisi formulir pendaftaran sebagai calon pelanggan listrik”.<sup>65</sup>

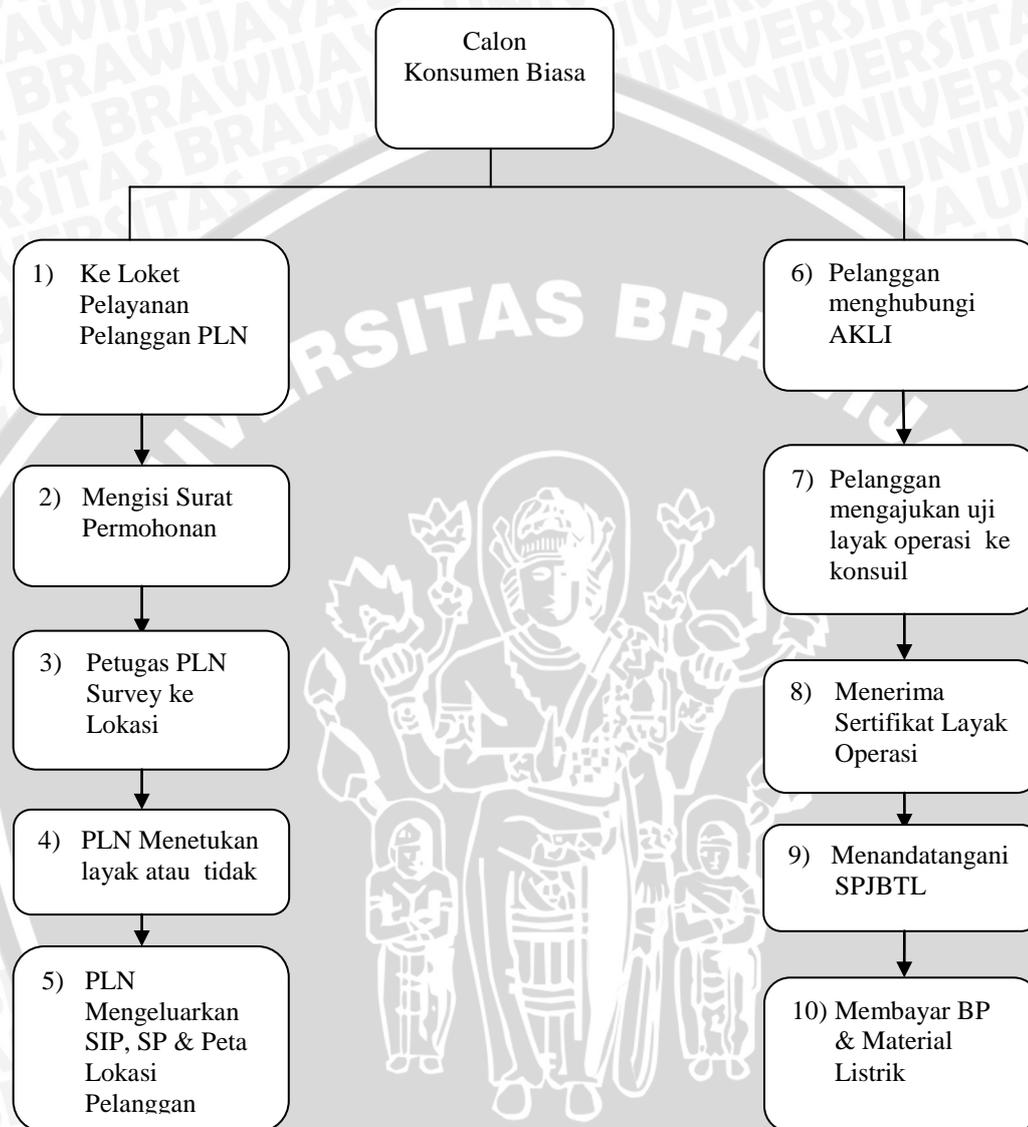
Keterangan diatas menjelaskan bahwa untuk menjadi konsumen listrik biasa, calon pelanggan mendaftar keloket pelayanan pelanggan yang berada di kantor cabang. Berikut alur atau proses bagi konsumen biasa:

---

<sup>65</sup> Hasil Wawancara Dengan Guswan Ariono Hendri, di Kantor Cabang Pekanbaru, Hari Rabu 17 November 2010

Gambar 4.5

Alur Proses Bagi Calon Konsumen Listrik Biasa di PLN Cabang Pekanbaru.



Sumber : Data Sekunder, diolah 2011

Keterangan gambar 4.5 diatas menjelaskan bahwa calon konsumen listrik biasa mengurus sendiri untuk pasang baru listrik, calon konsumen datang keloker pelayanan pelanggan dengan membawa beberapa syarat sebagai berikut:

- 1) Fotocopy KTP dan membawa yang asli
- 2) Foto Copy Rekening Listrik tetangga terdekat

- 3) Fotocopy IMB/Sertifikat/Surat Keterangan RT-RW/Lurah
- 4) Fotocopy NPWP untuk Pelnggan Bisnis/Industri dan Rumah Tangga Besar
- 5) Membuat Sket Lokasi

selanjutnya calon konsumen mengisi surat permohonan, lalu petugas PLN melakukan survey ke lokasi calon konsumen yang kemudian di evaluasi oleh PLN mengenai pemenuhan syarat-syarat yang telah ditentukan, sebagai berikut:

- a) Memperhitungkan kekuatan/kemampuan daya trafo
- b) Ketersedian jaringan
- c) Jarak penyambungan dari rumah tetangga yang terdekat tidak melebihi dari 30 meter

jika tidak memenuhi syarat sebagaimana yang telah ditentukan diatas, maka PLN mengeluarkan surat penangguhan kepada calon konsumen, jika memenuhi syarat sebagaimana yang telah ditentukan diatas, maka PLN mengeluarkan Surat Izin Persetujuan (SIP) beserta peta lokasi calon konsumen, selanjutnya calon konsumen diminta menghubungi instalatur Asosiasi Kontraktor Listrik dan Mekanikal Indonesia (AKLI) untuk dilakukan pemasangan instalasi listrik, kemudian setelah pemasangan selesai AKLI menerbitkan Surat Pernyataan Pemasangan Instalasi Listrik (SPPIL) yang dibawa konsumen untuk diserahkan ke Komite Nasional Keselamatan Untuk Instalasi Listrik (KONSUIL) selanjutnya pemasangan instalasi listrik tersebut diperiksa oleh KONSUIL, apabila tidak layak operasi maka KONSUIL menerbitkan Surat Tidak Layak Operasi (TLO), jika telah memenuhi standar maka diterbitkan Sertifikat Laik Operasi (SLO). Selanjutnya konsumen membawa SPPIL dan SLO tersebut ke PLN dan melakukan pembayaran berupa Biaya Pasang (BP) dan Uang Material Instalasi Listrik.

Tabel 4.4

*Daftar Harga Biaya Material Instalasi Listrik Golongan Rumah Tangga Daya  
900 s/d 2.200 VA*

<b>DAFTAR HARGA MATERIAL INSTALASI LISTRIK</b>		
<b>Golongan Tarif</b>	<b>Daya (VA)</b>	<b>Harga Material (Rp)</b>
R-1	900	544.000
R-1	1.300	710.500
R-1	2.200	955.500

*Sumber : Data Sekunder, diolah 2011*

Prosedur atau alur antara calon konsumen listrik desa dengan calon konsumen listrik biasa untuk menjadi pelanggan listrik PLN di Wilayah Riau dan Kepulauan Riau memang berbeda, namun biaya material instalasi listrik tidak berbeda.<sup>66</sup>

Penjelasan dari Asisten Bagian Pemasangan Listrik Desa Cabang Pekanbaru diatas memberikan kesimpulan bahwa dalam pembiayaan material instalasi listrik, tidak ada perbedaan antara konsumen listrik desa dengan konsumen biasa, ketentuan mengenai biaya-biaya yang harus dikeluarkan kedua konsumen tersebut dalam membayar biaya material instalasi listrik telah diatur berdasarkan Tabel 4.4 seperti telah diuraikan diatas, yang membedakan hanya pada prosedur pendaftaran dan prosedur pembiayaan, dalam Program Listrik

<sup>66</sup> Hasil Wawancara Dengan Bintang Ardi Siregar, di Kantor Cabang Pekanbaru, Hari Rabu 18 November 2010

Masuk Desa pendaftaran untuk menjadi calon konsumen listrik desa dilakukan sepenuhnya oleh pihak desa dalam bentuk proposal yang mana dalam proposal tersebut telah terdaftar nama-nama penduduk desa dan sket lokasi desa yang didaftarkan sebagai calon konsumen listrik desa ke PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, selanjutnya oleh PLN Wilayah tersebut melakukan pendataan kembali nama-nama penduduk desa yang berminat menjadi konsumen listrik desa sekaligus mewajibkan calon konsumen listrik desa tersebut melakukan pembayaran biaya material instalasi listrik dan pemasangan instalasi listrik. Sedangkan pada prosedur konsumen listrik biasa, prosedur pendaftaran dan pembiayaan dilakukan oleh konsumen itu sendiri, disini konsumen ini bersifat pro aktif.

Keterangan diatas menjelaskan bahwa adanya perbedaan antara Konsumen Biasa dan Konsumen Listrik Desa dalam alur atau prosedur yang harus dilalui untuk menjadi konsumen listrik Perusahaan Listrik Negara (PLN) di Wilayah Riau. Persamaannya terletak pada harga pembiayaan material instalasi listrik seperti yang telah dijelaskan diatas.

Prosedur seperti yang telah dikemukakan diatas dapat menjelaskan bahwa, pada awalnya Desa Bukit Kemuning yang diwakilkan oleh beberapa orang pihak desa mengajukan permohonan kepada PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau agar desa tersebut dapat dialiri listrik dari Program Listrik Masuk Desa. Selanjutnya Petugas PLN Wilayah tersebut mendata warga desa yang berminat menjadi konsumen listrik desa dan mewajibkan pembayaran material instalasi listrik desa seperti yang telah dijelaskan diatas. Disini terlihat adanya tindakan yang tergesa-gesa dari PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau sebagai pelaku

usaha tanpa mempertimbangkan terlebih dahulu, apakah masyarakat Desa Bukit Kemuning mengetahui tentang Program Listrik Masuk Desa tersebut.

Sosialisasi mengenai Program Listrik Masuk Desa yang belum pernah sama sekali dilakukan oleh PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau di Desa Bukit Kemuning mengakibatkan minimnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat sebagai calon konsumen Program Listrik Masuk Desa sehingga masyarakat tersebut tidak mengetahui sama sekali tentang Program Listrik Masuk Desa yang seharusnya diketahui masyarakat untuk menjadi konsumen Listrik Desa. Namun hal ini diperjelas lagi oleh Pejabat Pembuat Komitmen Listrik Riau dari Bagian Listrik Desa berikut keterangannya:

“Dalam sosialisasi tentang program listrik masuk desa, sebenarnya itu menjadi kebijakan desa, maksud dari kebijakan desa adalah apabila desa meminta PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau untuk mengadakan sosialisasi mengenai Program Listrik Masuk Desa maka sudah menjadi tugas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau untuk mensosialisasikannya, namun apabila pihak desa tidak meminta desanya untuk diadakan sosialisasi maka pihak PLN Wilayah tersebut sudah menganggap warga desa tersebut mengetahui tentang Program Listrik Masuk Desa”.<sup>67</sup>

Hal ini dapat dimaklumi karena ruang wilayah kerja PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau terlalu luas mencakup 2 Provinsi yaitu Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau sehingga menyebabkan fungsi tugas PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau terbatas. Namun pihak PLN Wilayah tersebut seharusnya mempunyai inisiatif untuk melakukan sosialisasi kepada warga Desa Bukit Kemuning, karena PLN Wilayah tersebut perannya sebagai pelaku usaha, berdasarkan pasal 7 huruf (b) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen maka pelaku usaha mempunyai kewajiban memberikan

<sup>67</sup> Hasil Wawancara Dengan Moh. Wahyudin Isbandi di Kantor PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, Hari Jumat 12 November 2010.

informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, sehingga efektivitas penerapan pasal 7 huruf (c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada pembiayaan material instalasi listrik dalam Program Listrik Masuk Desa dapat berjalan secara efektif.

### 3. Faktor Kultur Hukum

Kesadaran masyarakat untuk mematuhi suatu peraturan perundang-undangan merupakan salah satu indikator berfungsinya hukum yang bersangkutan. Bila suatu peraturan perundang-undangan telah diundangkan dan diterbitkan menurut prosedur yang sah dan resmi maka secara yuridis peraturan perundang-undangan itu dianggap telah berlaku dan setiap warga masyarakat dianggap telah mengetahui adanya Undang-Undang tersebut.<sup>68</sup> Faktor masyarakat merupakan salah satu faktor yang penting dalam mempengaruhi efektivitas penerapan pasal 7 huruf C Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebab hukum diberlakukan dalam masyarakat dimaksudkan untuk menciptakan ketertiban dan keadilan bagi masyarakat yang bersangkutan.

Masyarakat yang dimaksudkan dalam tulisan ini hanya difokuskan pada pemahaman masyarakat Desa Bukit Kemuning sebagai konsumen Listrik Masuk Desa terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan Program Listrik Masuk Desa. Dari hasil pembagian kuisisioner kepada masyarakat desa tersebut dapat diketahui bahwa pengetahuan masyarakat Desa Bukit Kemuning terhadap kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan pelaku usaha

---

<sup>68</sup> Shidarta, *op.cit.* Hal. 66-67.

kepada konsumen berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen masih sangat minim.

Hal ini terbukti dari hasil jawaban kuisisioner konsumen listrik desa di desa Bukit Kemuning dimana banyak konsumen yang tidak mengetahui kewajiban apa saja yang harus dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen dalam menjalankan usahanya. Pertanyaan kepada konsumen listrik desa tersebut untuk mengukur pengetahuan konsumen atas keberadaan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Program Listrik Masuk Desa.

Hasil jawaban dari kuisisioner konsumen Listrik Desa tersebut mungkin dapat dimaklumi karena mayoritas masyarakat Desa Bukit Kemuning tersebut berpendidikan rendah.

*Tabel 4.5*

*Usia Konsumen Listrik Masuk Desa*

No	Kategori Usia	Jumlah	Prosentase
1	20 - 24 tahun	2	2,5 %
2	24 - 28 tahun	12	15 %
3	28 tahun keatas	66	82,5 %
Jumlah		80	100 %

*Sumber : Data Primer, diolah 2011*

Table 4.5 menunjukkan bahwa usia masyarakat yang menjadi konsumen listrik masuk desa berdasarkan pada kategori usia, sebanyak 82,5 % (60 Orang) berusia 28 tahun keatas, sedangkan konsumen yang berusia 24 sampai 28 tahun sebanyak 15 % (12 orang), dan sisanya sebanyak 2,5 % (2 orang) berusia 20

sampai 24 tahun. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang menjadi konsumen listrik masuk desa pada umumnya berusia tua.

Tabel 4.6

*Tingkat Pendidikan Warga Desa Bukit Kemuning yang menjadi konsumen Listrik Masuk Desa*

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	Tidak Lulus SD	11	13,75 %
2	Lulus SD	15	18,75 %
3	Lulus SMP	40	50 %
4	Lulus SMA	10	12,5 %
5	Lulus D-3	2	2,5 %
6	Lulus Sarjana	2	2,5 %
Jumlah		80	100 %

*Sumber : Data Primer, diolah 2011*

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendidikan rendah bahkan terlihat bahwa (13,75%) responden tidak lulus Sekolah Dasar (SD) ada yang mengatakan bahwa pada awalnya sebenarnya mereka bersekolah namun tidak diselesaikan, dan ada pula yang mengatakan bahwa mereka sama sekali tidak mengeyam bangku pendidikan. Sisanya 86,25% dari responden berpendidikan sebagai berikut, (18,75%) lulus Sekolah Dasar, (50%) lulus Sekolah Menengah Pertama, (12,5%) lulus Sekolah Menengah Atas, sedangkan sisanya hanya (5%) yang melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi diantaranya

(2,5%) lulusan Diploma 3 dan (2,5%) lagi lulusan Sarjana. Banyaknya responden yang berpendidikan rendah karena dahulunya sekolah di sekitar Desa ini sangat jarang sehingga banyak masyarakat yang tidak mengenyam pendidikan.

### **C. Hambatan Serta Upaya Apa Yang Dapat Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Dari Efektivitas Penerapan Pasal 7 Huruf (c) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Pembiayaan Material Instalasi Listrik Dalam Program Listrik Masuk Desa**

#### **C.1. Hambatan Efektivitas Penerapan Pasal 7 Huruf (C) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Pembiayaan Material Instalasi Listrik Dalam Program Listrik Masuk Desa**

##### **1. Substansi Hukum**

Perumusan sanksi terhadap pelanggaran Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sudah cukup tegas hal ini dapat dilihat dalam penjelasan BAB XIII dalam Undang-Undang tersebut Mengenai Sanksi yang mana pada bagian pertama terdapat sanksi administratif dan pada bagian kedua terdapat sanksi pidana, namun sanksi itu hanya diterapkan pada ketentuan beberapa pasal saja diantaranya:

- 1) Berdasarkan pasal 60 ayat 1 maka sanksi administratif diberlakukan bagi pelaku usaha yang melanggar melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Berdasarkan pasal 60 ayat 2 Sanksi

administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

- 2) Berdasarkan pasal 62 ayat 1, 2, dan 3 sanksi pidana diberlakukan bagi Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha khususnya pada huruf (c) tidak terdapat pada BAB XIII baik dalam bagian sanksi administratif maupun dalam bagian sanksi pidana, karena ketentuan yang mengatur sanksi bagi para pelaku usaha yang melanggar ketentuan pasal 7 huruf (c) sudah tercantum didalam pasal 7 itu sendiri tepatnya pada huruf f dan g, yaitu:

- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kedua sanksi tersebut tidak tegas karena hanya berupa ganti rugi dengan memberi kompensasi kepada konsumen yang telah dirugikan, perlu penambahan sanksi pidana untuk lebih mendukung penerapan efektivitas pasal 7 huruf (c) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen dalam Program Listrik Masuk Desa (PLMD) agar dalam implementasinya dapat berjalan efektif, karena dengan penambahan sanksi yang seperti itu diharapkan para pelaku usaha dapat merasakan efek jera.

## 2. **Struktur Hukum**

Minimnya pengetahuan, pemahaman dan penataan hukum oleh para pelaksana hukum atau orang yang menerapkan hukum terhadap Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat menghambat berjalannya peraturan secara efektif. Hampir Keseluruhan dari pelaksana hukum diantaranya adalah PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dan PLN Cabang Pekanbaru serta Bagian Pemasangan Instalasi Listrik Desa Cabang Pekanbaru, memiliki pengetahuan yang minim terhadap kewajiban-kewajiban yang seharusnya dilakukan pelaku usaha terhadap konsumennya.

Ketidaktahuan para pelaksana hukum akan peraturan yang berlaku berakibat para pelaksana hukum tersebut tidak dapat memahami tujuan dan manfaat peraturan bagi pihak-pihak yang kehidupan dan hak-haknya diatur oleh peraturan yang dimaksud. Apabila para pelaksana hukum tersebut tidak memiliki

pengetahuan dan pemahaman terhadap hukum maka akan sulit hukum tersebut untuk benar-benar ditaati.

Pelaksanaan pembiayaan material instalasi listrik dalam program listrik masuk desa mengalami beberapa hambatan. Hal ini disebabkan oleh para *stakeholder* atau pihak Perusahaan Listrik Negara (PLN) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang berhubungan langsung dengan Listrik Desa bersikap pasif dalam memberikan sosialisasi Program Listrik Masuk Desa kepada konsumen listrik desa.

Keterangan dari Pejabat Pembuat Komitmen Listrik Riau: “PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan Program Listrik Masuk Desa khususnya pada pembiayaan material instalasi listrik desa, hanya mengikuti ketentuan-ketentuan prosedur yang telah ada yaitu pembayaran melalui PLN Wilayah”.<sup>69</sup>

PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam pelaksanaan pembiayaan material instalasi listrik desa hanya berdasarkan pada ketentuan prosedur yang telah ada, yaitu pembiayaan dilakukan melalui PLN Wilayah tersebut. PLN Wilayah tersebut sebagai pelaku usaha dalam melaksanakan tugasnya hanya berdasarkan pada ketentuan prosedur perusahaan tanpa mengetahui kewajiban sebagai pelaku usaha yang telah ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga pada pelaksanaannya tidak sesuai dengan kewajiban sebagai pelaku usaha yang telah ditentukan dalam Pasal 7 khususnya huruf c Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>69</sup> Hasil Wawancara Dengan Moh. Wahyudin Isbandi di Kantor PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, Hari Jumat 19 November 2010.

Sumber daya manusia yang berpendidikan dan terampil mempengaruhi bekerjanya hukum, sebab kedua itu merupakan faktor penting yang dapat menunjang penegakkan hukum agar dapat berlangsung dengan lancar. Diperoleh keterangan dari Pejabat Pembuat Komitmen Listrik Riau:

“PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau memiliki keinginan untuk mengadakan sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun PLN wilayah selalu terkendala oleh waktu karena tugas yang harus dilakukan sangat banyak mencakup 2 provinsi yaitu Riau dan Kepulauan Riau sehingga PLN Wilayah belum pernah melakukan sosialisasi mengenai Undang-Undang tersebut begitu juga dengan PLN Cabang Pekanbaru”.<sup>70</sup>

Sosialisasi terhadap Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang belum pernah sama sekali dilakukan oleh PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau kepada seluruh pegawainya berakibat minimnya pengetahuan pegawai PLN Wilayah tersebut terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga menjadi penghambat efektivitas penerapan pasal 7 ayat C pada pembiayaan material instalasi listrik Perusahaan Listrik Negara dalam Program Listrik Masuk Desa.

### 3. **Kultur Hukum**

Ketidaktahuan masyarakat Desa Bukit Kemuning sebagai konsumen Listrik Desa terhadap kewajiban-kewajiban pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menghambat berjalannya peraturan secara efektif. Ketidaktahuan konsumen Listrik Desa akan peraturan yang berlaku tersebut berakibat konsumen Listrik Desa tersebut tidak

---

<sup>70</sup> Hasil Wawancara Dengan Moh. Wahyudin Isbandi di Kantor PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, Hari Selasa 23 November 2010.

memahami tujuan serta manfaat peraturan bagi konsumen yang hak-haknya diatur oleh peraturan yang dimaksud.

Disisi lain cara berpikir konsumen yang tidak mau repot akan prosedur pendaftaran untuk menjadi konsumen Listrik Desa atau lebih menginginkan sesuatu yang *instans* menghambat berjalannya peraturan secara efektif, serta sikap masyarakat Desa Bukit Kemuning yang menjadi konsumen Listrik Masuk Desa yang acuh tak acuh atau cenderung tidak peduli terhadap segala peraturan yang diterbitkan oleh pihak-pihak yang berwenang menghambat pelaksanaan peraturan tersebut.

Sikap pasif masyarakat desa tersebut dan berbagai latar belakang pendidikan konsumen Listrik Desa mulai dari yang tidak lulus Sekolah Dasar (SD) sampai dengan Strata-1(S1) sebagaimana telah dijelaskan diatas, bahwa mayoritas masyarakat yang menjadi konsumen listrik desa tersebut berpendidikan rendah hanya (5%) yang melanjutkan keperguruan tinggi hal ini sangat menghambat efektivitas penerapan pasal 7 ayat C pada pembiayaan material instalasi listrik dalam Program Listrik Masuk Desa.

Tabel 4.7

*Pengetahuan Konsumen Terhadap Program Listrik Masuk Desa*

NO	Tingkat Pengetahuan Konsumen	Jumlah konsumen	Prosentase
1	Tahu dan mengerti	1	1,25 %
2	Tahu	12	15 %
3	Tidak Tahu	67	83,75 %
Jumlah		80	100 %

Sumber : Data Primer, diolah 2011

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa hanya 1,25 (1 orang) konsumen listrik desa di Desa Bukit Kemuning yang mengetahui dan mengerti tentang Program Listrik Masuk Desa, dan 15 % yang hanya mengetahui tentang Program Listrik Masuk Desa, sisanya sebanyak 83,75 % (67 orang) mayoritas konsumen listrik desa tidak mengetahui sama sekali tentang Program Listrik Masuk Desa.

Tabel 4.8

*Pengetahuan Konsumen Terhadap Biaya Material Instalasi Listrik Desa*

NO	Tingkat Pengetahuan Konsumen	Jumlah konsumen	Prosentase
1	Tahu	1	1,25 %
2	Tidak Tahu	79	98,75 %
Jumlah		80	100 %

*Sumber : Data Primer, diolah 2011*

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa hanya 1,25 % (1 orang) konsumen mengetahui jumlah biaya yang seharusnya dikeluarkan oleh setiap konsumen listrik desa dalam pembiayaan material instalasi listrik desa, sedangkan sisanya 98,75 % (79 orang) tidak mengetahui sama sekali jumlah biaya yang seharusnya dikeluarkan oleh setiap konsumen listrik desa dalam pembiayaan material instalasi listrik desa. Mayoritas konsumen yang menjadi responden dalam program listrik masuk desa di Desa Bukit Kemuning tidak mengetahui tentang biaya material instalasi listrik desa yang seharusnya dibayar kepada PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau berdasarkan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.9

*Pengetahuan Konsumen Terhadap Undang-undang Perlindungan Konsumen*

NO	Tingkat Pengetahuan Konsumen	Jumlah konsumen	Prosentase
1	Tahu dan mengerti	2	2,5 %
2	Tahu	12	15 %
3	Tidak Tahu	66	82,5 %
Jumlah		80	100 %

Sumber : Data Primer, diolah 2011

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa hanya 2,5 % (2 orang) konsumen listrik desa yang mengetahui dan mengerti sepenuhnya mengenai Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan 15 % (12 orang) hanya mengetahui keberadaan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan sisanya 82,5 % (66) orang konsumen sama sekali tidak mengetahui keberadaan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kondisi sebagaimana dipaparkan diatas, merupakan tingkat pemahaman konsumen listrik desa yang sangat rendah terhadap substansi Undang-Undang perlindungan konsumen sehingga menjadi hambatan dalam Efektivitas Penerapan Pasal 7 Huruf (C) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Pembiayaan Material Instalasi Listrik dalam Program Listrik Masuk Desa.

## **C.2. Upaya Mengatasi Hambatan Penerapan Pasal 7 Huruf (c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Pembiayaan Material Instalasi Listrik Dalam Program Listrik Masuk Desa**

### **1. Substansi Hukum**

Pemerintah dipandang perlu melakukan amandemen terhadap perumusan sanksi dalam pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, berupa penambahan sanksi-sanksi pidana yaitu sanksi denda dan sanksi penjara untuk lebih menimbulkan efek jera dan supaya dapat lebih dioptimalkan sanksi perdatanya sehingga alternatif terakhir dapat digunakan sanksi pidananya. Hal ini bertujuan agar para pelaku usaha dapat berpikir ulang dalam setiap melakukan kegiatan usahanya sehingga peraturan tersebut dapat diterapkan dengan lebih baik oleh para pelaku usaha. Disamping itu kedepannya diharapkan masyarakat yang menjadi konsumen dapat lebih terlindungi lagi hak-haknya.

### **2. Struktur Hukum**

PLN Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau seharusnya memberikan kemudahan kepada calon-calon konsumen Listrik Desa dengan mengadakan sosialisasi bagi setiap desa yang akan mendapatkan Program Listrik Masuk Desa, hal ini bertujuan agar masyarakat desa yang mendapat program tersebut memperoleh informasi dengan mudah mengenai listrik desa dan mengerti tentang listrik desa. PLN Wilayah tersebut seharusnya juga berusaha meningkatkan

kualitas sumber daya manusia kepada setiap pegawai yang berada dibawah kewenangannya dengan memberikan sosialisasi setiap peraturan yang diterbitkan oleh pihak yang berwenang, karena berdasarkan keterangan dari Pejabat Pembuat Komitmen Listrik Riau: “pegawai yang ada diseluruh PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dan pegawai yang ada diseluruh PLN Cabang Pekanbaru belum pernah sama sekali mengadakan sosialisasi Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen”.<sup>71</sup>

### 3. **Kultur Hukum**

Menanamkan sifat yang pro aktif didalam setiap individu masyarakat dan meninggalkan pola pikir yang tidak mau repot akan segala sesuatu, agar ketidaktahuan masyarakat Desa Bukit Kemuning sebagai konsumen Listrik Desa tentang program listrik masuk desa dapat teratasi dan dalam pembiayaan material instalasi listrik desa dapat berjalan sesuai harga pada Tabel 4.4, serta dapat mengetahui kewajiban-kewajiban pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sehingga Program Listrik Masuk Desa tersebut dapat berjalan secara optimal.

---

<sup>71</sup> Hasil Wawancara Dengan Moh. Wahyudin Isbandi di Kantor PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, Hari Rabu 1 Desember 2010.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian tentang efektivitas penerapan Pasal 7 Huruf (c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pembiayaan material instalasi listrik desa dalam program listrik masuk desa, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan Pasal 7 Huruf (c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pembiayaan material instalasi listrik desa dalam program listrik masuk desa belum berjalan efektif. Karena terdapat beberapa hambatan dari berbagai pihak dalam penerapannya, yaitu: baik pada substansi (isi hukum), struktur hukum (lembaga yang mempunyai kewenangan untuk mengimplementasikan/melaksanakan Program Listrik Masuk Desa) dan kultur (budaya) masyarakat.
2. Hambatan dalam penerapan Pasal 7 Huruf (c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pembiayaan material instalasi listrik desa dalam program listrik masuk desa adalah:
  - 1) Kurangnya tegasnya sanksi hukum yang diberikan pada pelaku usaha yang melanggar Pasal 7 Huruf (c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dengan hanya mewajibkan pelaku usaha untuk mengganti kerugian kepada konsumen.

- 2) Minimnya pengetahuan dan pemahaman pegawai PLN terhadap pasal 7 huruf (c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sikap pasif yang dilakukan PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam mensosialisasikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap pegawainya dan tidak adanya inisiatif untuk mensosialisasikan Program Listrik Masuk Desa kepada masyarakat Desa Bukit Kemuning selaku konsumen listrik desa.
- 3) Rendahnya tingkat kesadaran konsumen listrik desa untuk melindungi haknya sebagai konsumen listrik, serta ketidaktahuan akan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebabkan konsumen listrik desa bersikap acuh terhadap kewajiban-kewajiban pelaku usaha kepada konsumennya yang telah diatur dalam pasal 7 huruf (c), konsumen listrik desa bersikap pasif sehingga tidak mendapatkan sosialisasi tentang Program Listrik Masuk Desa (PLMD).

Sedang upaya untuk mengatasi Hambatan Penerapan Pasal 7 Huruf (c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pembiayaan Material Instalasi Listrik Desa dalam program listrik masuk desa adalah:

- 1) Pemerintah dipandang perlu untuk melakukan amandemen perumusan sanksi-sanksi pidana dalam pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sanksi pidana tersebut adalah sanksi denda dan sanksi penjara.

- 2) PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam setiap pegawai dengan memberikan kursus kepribadian dan mengadakan sosialisasi setiap peraturan yang diterbitkan oleh pihak yang berwenang.
- 3) Masyarakat sebagai konsumen listrik desa lebih bersikap pro aktif dan meniggalkan pola pikir yang tidak mau repot akan segala sesuatu.

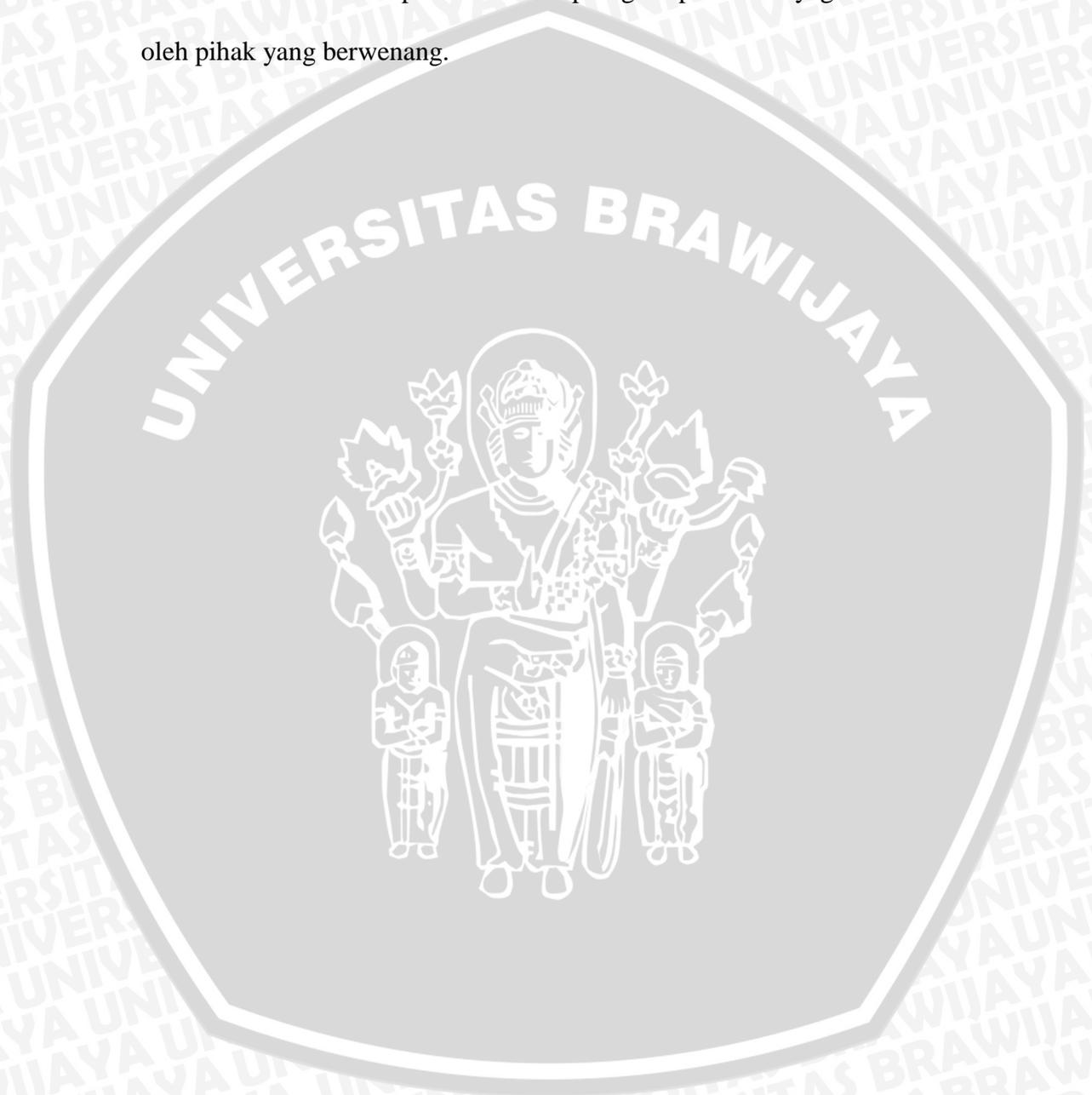
## **B. Saran**

Penerapan Pasal 7 Huruf (c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pembiayaan Material Instalasi Listrik Desa dalam Program Listrik Masuk Desa belum efektif, maka seharusnya dilakukan:

1. Sosialisasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen oleh pemerintah kepada setiap lapisan masyarakat perlu dilakukan dan ditingkatkan lagi, agar masyarakat sebagai lapisan bawah memahami hak-haknya dan pelaku usaha sebagai lapisan atas memahami kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan, serta perlu kiranya dilakukan amandemen terhadap ketentuan sanksi pasal 7 dengan merumuskan sanksi pidana denda dan sanksi pidana penjara supaya dapat lebih dioptimalkan lagi sanksi perdatanya, sehingga alternatif terakhir dapat digunakan sanksi pidana bagi pelaku usaha yang melanggar pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Sebagai lembaga yang mengimplementasikan atau melaksanakan Program Listrik Masuk Desa maka, PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau harus

mengadakan sosialisasi setiap peraturan yang diterbitkan oleh pihak yang berwenang kepada seluruh pegawainya.

3. Masyarakat sebagai konsumen listrik desa harus bersikap aktif untuk kesadaran hukum diri pribadi terhadap segala peraturan yang diterbitkan oleh pihak yang berwenang.



## DAFTAR PUSTAKA

## Buku

- Abdul kadir, 1987, *Energi*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ali Zainuddin, 2006, *Sosiologi Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Bambang Sunggono, 2002, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Budi Agus Riswandi Dan M. Syamsudin, 2004, *HKI Dan Budaya Hukum*, Rajawali, Jakarta.
- Budi Kurniawan, 1996, *Kamus Ilmiah Populer*, Citra Pelajar, Jakarta.
- Esmi Warassih, 2005, *Pranata Hukum Sebuah Telaah Sosiologis*, Suryandaru Utama, Semarang.
- M.A Moegni Djojodirjo, 1979, *Perbuatan Melawan Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Munir Fuady, 2002, *Perbuatan Melawan Hukum (Tinjauan Kontemporer)*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Purnadi Purbacaraka, 1986, *Penggarapan Disiplin Hukum dan Filsafat Hukum bagi Pendidikan Hukum*, Rajawali, Jakarta.
- Purwahid Patrik, 1994, *Dasar-dasar Hukum Perikatan*, Mandar Maju, Bandung.
- R. Setiawan. 1999, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Putra Bardin, Bandung.
- Ronny Hanitijo, S, 1998, *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Satjipto Rahardjo, 1982, *Ilmu Hukum*, Rajawali Perss, Jakarta.

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Soerjono Soekanto dan Abdullah Mustafa, 1982, *Sosiologi Hukum Dalam Masyarakat*, Rajawali, Jakarta.

Soerjono Soekanto dan Heri Tjandrasari, 1983, *Beberapa Aspek Sosio Yuridis Masyarakat*, Alumni, Bandung.

Soerjono Soekanto, 1983, *Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pembangunan di Indonesia*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 1983, *Penegakan Hukum*, Binacipta, Bandung.

\_\_\_\_\_, 1980, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.

Soewono Handyaningrat, 1994, *Pengantar Studi Ilmu Hukum Administrasi dan Manajemen*, Alumni, Bandung.

Sudikno Mertokusumo, 1999, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta.

Sugiarto Dakung, dkk, 1990, *Dampak Listrik Masuk Di Desa Cisande, Kecamatan Cibadak Kabupaten Sukabumi*, Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, Jakarta.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Kitab Undang- Undang Hukum Perdata.

Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

### **Kamus**

Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa, 1997, *KBBI edisi II* cetakan 9 Balai Pustaka, Jakarta.

### **Media Elektronik**

*Kamus besar*, [www.KamusBahasaIndonesia.org](http://www.KamusBahasaIndonesia.org)

Listrik Desa, <http://www.semangatpagi.com>

Penemu Listrik, <http://Id.Wikipedia.Org>

Profil Riau, [www.pln-riau.co.id](http://www.pln-riau.co.id)

Sejarah PLN, [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)

Sejarah, [www.pln-riau.co.id](http://www.pln-riau.co.id)

Visi-misi, [www.pln-riau.co.id](http://www.pln-riau.co.id)

