

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ATAS KERUGIAN YANG DITIMBULKAN AKIBAT
PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PLN (PERSERO)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ilmu Hukum**



**OLEH
Wayan Zenitia Devi
NIM. 2214101082**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2026

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA HUKUM

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H. NIP.198808102019031009
Pembimbing II	I Dewa Gede Herman Yudiawan, M.H. NIP.199203182022031002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Wayan Zenitia Devi ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 18 Mei 2026

Dewan Penguji

Ketua	Ni Komang Irma Adi Sukmaningsih, M.H. NIP.199709022024062001
Anggota	Dr. Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H. NIP.198808102019031009
Anggota	I Dewa Gede Herman Yudiawan, M.H. NIP.199203182022031002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum

Menyetujui

Ketua Ujian	Prof. Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M. NIP.198412272009121007
Sekretaris Ujian	Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H.,M.Kn NIP.198402092005012002

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial



Prof. Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd.
NIP.198007202006041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Wayan Zenitia Devi
Tempat, Tanggal Lahir : Tejakula, 21 November 2003
NIM : 2214101082
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Yang Ditimbulkan Akibat Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN (Persero)”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 18 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Wayan Zenitia Devi

NIM. 2214101082

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUGIAN YANG DITIMBULKAN AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PLN (PERSERO)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus Pembimbing Akademik beserta jajarannya atas arahan, petunjuk, motivasi, dan kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial sekaligus Pembimbing II penulis atas bimbingan, arahan, petunjuk, semangat dan motivasi penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Made Sugi Hartono, S.H., M.H. selaku Ketua Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan sekaligus Pembimbing I atas bimbingan, arahan, petunjuk, semangat dan motivasi penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Hukum atas arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penulisan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan-masukan, dan motivasi untuk penulis dalam menulis skripsi ini.
6. Bapak I Dewa Gede Herman Yudiawan, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan-masukan, dan motivasi untuk penulis dalam menulis skripsi ini.
7. Ibu Ni Komang Irma Adi Sukmaningsih, M.H. selaku Dosen Penguji 3 yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Dr. Ni Ketut Sari Adnyani, S.Pd., M.Hum., selaku Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis dalam menyusun KRS semasa perkuliahan penulis masih berlangsung.
9. Seluruh staf dosen serta pegawai di lingkungan Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan dan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan, semangat, serta motivasi untuk penulis dalam proses belajar dan penyusunan skripsi ini dengan baik sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha.
10. Cinta pertama dan pintu surga penulis, Bapak Wayan Muliadi dan Ibu Putu Marga, skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh rasa hormat. Dari doa yang tak pernah putus, dari sabar yang tak pernah mengeluh, dan dari kasih yang selalu menguatkan, langkah penulis sampai pada titik ini akhirnya dapat terwujud. Setiap lelah yang terbayar, setiap jatuh yang kembali bangkit, tidak pernah lepas dari keikhlasan dan pengorbanan yang diberikan tanpa syarat. Terimakasih atas kepercayaan, dukungan dan cinta yang senantiasa mengiringi perjalanan penulis. Semoga setiap usaha dan hasil yang dicapai

melalui skripsi ini dapat menjadi bentuk bakti sederhana, serta membawa kebanggaan dan kebahagiaan bagi kedua orang tua tercinta. Hiduplah lebih lama.

11. Saudara kandung penulis, adik Jackson Sangging. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis dan menjadi adik yang mengerti suasana hati penulis ketika mengerjakan revisian skripsi.
12. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Kadek Dwi Yudiana Putra. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis. Berkontribusi banyak dalam karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi demi kewarasan mental penulis. Telah menjadi rumah kedua, pendamping yang mendengarkan keluh kesah, kesedihan, dan ketakutan penulis saat akan menemui dosen pembimbing untuk bimbingan skripsi. Semoga tuhan memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
13. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang mendalam kepada diri sendiri. Wayan Zenitia Devi. Terimakasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan, namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terimakasih karena sudah Ikhlas meski tidak semua hal berjalan sesuai harapan. Penulis bangga kepada diri sendiri karena telah mampu melewati berbagai fase sulit dalam kehidupan ini. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki.

Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 18 Mei 2026



Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA	i
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.5.1 Tujuan Umum	10
1.5.2 Tujuan Khusus	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis	10
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	12
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	12
2.1.2 Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	14
2.1.3 Tujuan Perlindungan Konsumen.....	15
2.2 Tinjauan Umum Tentang Konsumen	17
2.2.1 Pengertian Konsumen	17
2.2.2 Hak Konsumen.....	19
2.2.3 Kewajiban Konsumen	21
2.3 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	21
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	21
2.3.2 Hak Pelaku Usaha	23

2.3.3	Kewajiban Pelaku Usaha.....	26
2.3.4	Perbuatan yang Dilarang	26
2.4	Tinjauan Umum Tentang Pertanggungjawaban	28
2.4.1	Pengertian Pertanggungjawaban	28
2.4.2	Mekanisme Pertanggungjawaban.....	30
2.5	Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	30
2.5.1	Pengertian Perlindungan Hukum	30
2.5.2	Peran Perlindungan Hukum	31
2.6	Tinjauan Umum Tentang PT PLN	32
2.6.1	Pengertian PLN	32
2.6.2	Tugas PLN	33
2.6.3	Hak dan Tanggungjawab PLN	35
2.6.4	Kewajiban PLN	36
BAB III	METODE PENELITIAN	38
3.1	Jenis Penelitian	38
3.2	Jenis Pendekatan.....	39
3.3	Sumber Bahan Hukum.....	40
3.4	Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	43
3.5	Teknik Analisis Bahan Hukum.....	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Bentuk Perlindungan Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Dalam Hal Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN (Persero).....	47
4.1.1	Perlindungan Terhadap Konsumen dalam UUPK	49
4.1.2	Perlindungan Terhadap Konsumen dalam UUK.....	53
4.1.3	Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	56
4.1.4	Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan	

Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero).....	59
4.1.5 Bentuk Perlindungan Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Dalam Hal Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN (Persero).....	61
4.2 Bentuk Pertanggungjawaban Yang Dapat Diberikan Oleh PT. PLN (Persero) Atas Kerugian Yang Dialami Konsumen Akibat Pemadaman Listrik	66
4.2.1 Kedudukan Hukum PT PLN (Persero) sebagai Pelaku Usaha Jasa Ketenagalistrikan	69
4.2.2 Pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) Terhadap Kerugian Konsumen Dalam UUK.....	71
4.2.3 Pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) Terhadap Kerugian Konsumen Dalam UUPK	74
4.2.4 Pertanggung Jawaban PT. PLN Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017	76
4.2.5 Bentuk Pertanggungjawaban Yang Dapat Diberikan Oleh PT. PLN (Persero) Atas Kerugian Yang Dialami Konsumen Akibat Pemadaman Listrik	81
BAB V PENUTUP.....	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran	96
DAFTAR RUJUKAN	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN	103