

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN
PT. PLN (UP3 YOGYAKARTA) DALAM PERSPEKTIF EKONOMI
SYARIAH DI DESA SRIHARJO, KABUPATEN BANTUL**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN
HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM
ILMU HUKUM ISLAM**

OLEH :

FAHREZA ALFARIDZI

21103080115

DOSEN PEMBIMBING :

FARRAH SYAMALA ROSYDA, M.H.

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2025

ABSTRAK

Fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini adalah masih adanya permasalahan yang dialami konsumen dalam menggunakan layanan PT. PLN (Persero), khususnya di Desa Sriharjo, Kecamatan Imogiri, Kabupaten Bantul. Permasalahan tersebut meliputi pemadaman listrik tanpa pemberitahuan, keterbatasan akses informasi terkait jadwal gangguan maupun pemeliharaan, serta belum optimalnya literasi akan pahamnya hak-hak dasar konsumen yang seharusnya di mengerti dan di pahami oleh konsumen. Situasi ini menimbulkan keresahan di masyarakat, baik pada konsumen rumah tangga, kelompok bersubsidi, maupun pelaku usaha kecil, karena listrik merupakan kebutuhan vital yang berkaitan dengan aspek sosial, ekonomi, dan keberlangsungan usaha. Permasalahan ini menegaskan adanya ketimpangan antara kewajiban penyedia layanan dengan hak-hak konsumen yang seharusnya dilindungi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan konsumen terhadap pengguna layanan PLN, baik ditinjau dari aspek hukum positif maupun dalam perspektif ekonomi syariah. Metode yang digunakan adalah yuridis empiris, dengan memadukan penelitian normatif pada peraturan perundang-undangan terkait ketenagalistrikan dan perlindungan konsumen, serta penelitian lapangan melalui wawancara dan kuesioner kepada masyarakat Desa Sriharjo. Data primer diperoleh langsung dari konsumen PLN, sedangkan data sekunder berasal dari literatur akademik, dokumen resmi, serta regulasi pemerintah. Analisis dilakukan secara kualitatif untuk menemukan keterkaitan antara kondisi faktual di lapangan dengan teori perlindungan konsumen serta nilai-nilai ekonomi syariah yang menekankan prinsip keadilan ('adl) dan perlindungan hak-hak konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun PLN telah berupaya menjalankan standar mutu pelayanan sebagaimana diatur dalam UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan Peraturan Menteri ESDM No. 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT PLN, dalam praktiknya masyarakat Desa Sriharjo masih sering mengalami pemadaman tanpa pemberitahuan, keterbatasan akses informasi terkait gangguan, serta rendahnya literasi akan hak-hak Konsumen yang memperburuk pemenuhan hak-hak Konsumen di desa Sriharjo. Dari perspektif ekonomi syariah, kondisi ini bertentangan dengan prinsip keadilan karena belum menempatkan hak konsumen secara seimbang dengan kewajiban penyedia layanan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan transparansi, penegakan regulasi secara konsisten, serta penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan publik ketenagalistrikan agar perlindungan konsumen dapat diwujudkan secara optimal.

Kata kunci: Perlindungan konsumen, PT. PLN, Ekonomi Syariah, hak-hak konsumen

ABSTRACT

The phenomenon underlying this research is the persistent problems experienced by consumers in using the services of PT. PLN (Persero), particularly in Sriharjo Village, Imogiri District, Bantul Regency. These problems include power outages without prior notification, limited access to information regarding schedules of disruptions or maintenance, and the suboptimal literacy and understanding of consumers' fundamental rights which should ideally be recognized and understood. This situation has created public concern among household consumers, subsidized groups, and small business actors alike, since electricity is a vital necessity closely tied to social, economic, and business continuity aspects. These problems highlight the imbalance between the obligations of the service provider and the rights of consumers that ought to be protected.

This study aims to analyze the forms of consumer protection for PLN service users, both from the perspective of positive law and Islamic economic principles. The method employed is juridical-empirical, combining normative analysis of legislation concerning electricity and consumer protection with field research through interviews and questionnaires with the people of Sriharjo Village. Primary data were obtained directly from PLN consumers, while secondary data were collected from academic literature, official documents, and governmental regulations. The data were analyzed qualitatively to connect the factual conditions in the field with theories of consumer protection and Islamic economics values, particularly the principle of justice ('adl) and the protection of consumer rights.

The findings of this research indicate that although PLN has made efforts to implement service quality standards as regulated in Law No. 30 of 2009 on Electricity and Minister of Energy and Mineral Resources Regulation No. 27 of 2017 on Service Quality Standards and Costs Related to the Distribution of Electricity by PT PLN, in practice the community of Sriharjo Village still frequently experiences unannounced power outages, limited access to information regarding service disruptions, and low consumer literacy concerning their rights, which further exacerbates the lack of fulfillment of consumer rights in the village. From the perspective of Islamic economics, this condition contradicts the principle of justice, as consumer rights are not placed in balance with the obligations of the service provider. This study recommends the need for greater transparency, consistent enforcement of regulations, and the application of justice principles in public electricity services so that consumer protection can be optimally realized.

Keywords: *Consumer protection, PT. PLN, Islamic economics, consumer rights*

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Fahreza Alfaridzi

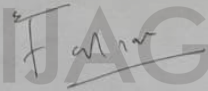
NIM : 21103080115

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Layanan PT. PLN (UP3 Yogyakarta) Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus di Desa Sriharjo, Kabupaten Bantul)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Hukum.

Dengan ini saya berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 8 September 2025
Pembimbing


Farrah Syamala Rosyda, M.H.
19910930 201903 2 01

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1344/Un.02/DS/PP.00.9/12/2025

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN PT. PLN
(UP3 YOGYAKARTA) DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH DI DESA
SRIHARJO, KABUPATEN BANTUL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FAHREZA AL FARIDZI
Nomor Induk Mahasiswa : 21103080115
Telah diujikan pada : Jumat, 12 September 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 694a022c68878

Ketua Sidang

Farrah Syamala Rosyda, M.H.
SIGNED



Valid ID: 6948c58211c26

Penguji I

A Hashfi Luthfi, M.H.
SIGNED



Valid ID: 69463bcf4e1bb

Penguji II

Annisa Dian Arini, M.H.
SIGNED



Valid ID: 694b978e19336

Yogyakarta, 12 September 2025
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag.
SIGNED

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI


Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Fahreza Alfaridzi
Nim	: 21103080115
Program Studi	: Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas	: Syariah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul “Perlindungan Kosumen Terhadap Pengguna layanan PT PLN (UP3 Yogyakarta) Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus di Desa Sriharjo, Kabupaten Bantul)” adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 8 September 2025
Yang menyatakan,


Fahreza Alfaridzi
NIM. 21103080115

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

*“I’m not the type who
shouts and screams before a match.
I don’t like that. I just like to stay quiet and do
my talking on the pitch”*

(Paul Scholes)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa Syukur

“Alhamdulillah Robbil ‘Alamin”

saya persembahkan karya sederhana ini selain kepada diri sendiri, yaitu kepada mereka yang penih kasih membersamai.

Bapak dan Ibu

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang mendalam, kupersembahkan karya kecil ini kepada bapak dan ibu yang selalu menjadi tempatku berpulang, yang mengajarku arti kuat dan Ikhlas. Terimakasih atas kasih sayang, doa, dan restu yang tiada putus. Semoga setitik pencapaian ini menjadi penawar lelah dan pembuka jalan keberkahan.

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Ibu Farrah Syamala Rosyda, S.H., selaku dosen pembimbing skripsi, terimakasih sudah menyempatkan waktu selama ini, memberikan masukan dan motivasi, serta mengarahkan penulis dalam hal kebaiakan. Sehingga skrpisi ini dapat terealisasi dengan baik.

Teman-Teman

Terimakasih atas semua yang kalian berikan selama ini, semoga pertemanan ini tetap ada, meski jalan kita tak selalu sama.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN LITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987

A. Konsonan Tunggal

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)

خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Ẓal	ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki

ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

B. Konsnan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ) dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsosnan ganda) yang diberi tanda syaddah

مُتَعَدِّدَةٌ	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عِدَّةٌ	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Tā' marbūṭah di Akhir Kata

1. Bila dimatikan tulisan h.

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
عِلَّةٌ	Ditulis	<i>'illah</i>

2. Bila diikuti dengan kata sandang .al serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis h.

كِرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmah al-Auliyyā'</i>
--------------------------	---------	----------------------------

3. Bila ta'' *marbûṭah* hidup atau dengan harakat *fathah kasrah* dan *ḍammah* ditulis t atau h.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	ditulis	<i>Zakāh al-Fiṭri</i>
-------------------	---------	-----------------------

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

1.	ـَ	Fathah	Ditulis	a
2.	ـِ	Kasrah	Ditulis	i
3.	ـُ	Ḍammah	Ditulis	u

E. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif إِسْتِحْسَانٌ	ditulis	<i>ā</i> <i>Istiḥsān</i>
----	--------------------------------	---------	-----------------------------

2.	Fathah + ya' mati أُنْسَى	ditulis	ā <i>Unṣā</i>
3.	Kasrah + yā' mati الْعُلُوَانِي	ditulis	ī <i>al- 'Ālwānī</i>
4.	Dammah + wāwu mati عُلُوم	ditulis	û <i>'Ulûm</i>

F. Vokal Lengkap

1.	Fathah + ya' mati غَيْرِهِمْ	ditulis	ai <i>Gairihim</i>
2.	Fathah + wawu mati قَوْل	ditulis	au <i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkandengan

Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعْدَات	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شُكْرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif+ Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
--------	---------	------------------

القرآن	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)nya.

الرسالة	Ditulis	<i>ar-Risālah</i>
النساء	Ditulis	<i>an-Nisā'</i>

- I. **Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.**

أهل الرأي	Ditulis	<i>Ahl ar-Ra'yi</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

- J. **Pengecualian**

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

1. Kosa kata Arab yang lazim dalam bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya hadis, lafaz, shalat, zakat dan sebagainya.
2. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah di-Latin-kan oleh penerbit, seperti judul buku Al-Hijab, Fiqh Mawaris, Fiqh Jinayah dan sebagainya.
3. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tetapi berasal dari negara yang menggunakan huruf Latin, misalnya M. Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh dan sebagainya.
4. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Mizan, Hidayah, Taufiq, Al-Ma'arif dan sebagainya.



KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله ربّ العالمين, وبه نستعين على أمور الدنيا والدين, الصلاة والسلام على

أشرف الأنبياء والمرسلين و على آله وأصحابه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم

الدين, أما بعد

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufiq dan inayah-Nya. Atas anugerah-Nya, penulis masih diberikan kesehatan untuk bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Layanan PT. PLN (UP3 YOGYAKARTA di Desa Sriharjo, Kabupaten Bantul” ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tak lupa shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, suri tauladan umat manusia, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya yang setia menegakkan kebenaran hingga akhir zaman. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat akademik untuk meraih gelar Sarjan Hukum di program studi Hukum Ekonomi Syariah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Terselesaikannya skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada mereka yang telah dengan tulus memberikan perhatian dan bantuannya selama proses penyusunan skripsi ini. Ungkapan penghargaan yang mendalam penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.Phil., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Bapak Prof. Dr. Ali Sadiqin, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Dr. Saifuddin, S.H.I., M.S.I., selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Ibu Farrah Syamala Rosyda, M.H. Selaku Dosen Pembimbing Skripsisaya yang dengan sabar membimbing, memberikan arahan, dan berbagi ilmu hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan. Atas segala kebaikan dan keikhlasan beliau, penulis hanya dapat memohon kepada Allah SWT agar senantiasa membalasnya dengan pahala yang berlipat ganda dan keberkahan ilmu yang tiada putus.
5. Bapak A. Hashfi Luthfi, M.H., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.
6. Annisa Dian Arini, M.H., selaku Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
7. Bapak Dr. Gusnam Haris, S.Ag., M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan nasehat dan arahan terkait perkuliahan.
8. Segenap Jajaran Bapak dan Ibu Dosen beserta Civitas Akademika Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. yang telah mendidik, mengarahkan, mengevaluasi setiap ilmu yang diberikan, dengan ilmu tersebut skripsi ini bisa terbantu dan lancar dalam penyusunannya dan semoga ilmu-ilmu yang didapat akan terus diamalkan sehingga dapat bermanfaat bagi banyak orang.

9. Kepada PLN UP3 Yogyakarta khususnya bapak Muhammad Ridwan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kesediaan menjadi narasumber yang baik bagi penulis sehingga sangat membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kedua orang tua tercinta, Bapak Triman dan Ibu Partini. Terimakasih atas segala doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan tanpa batas. Berkat cinta, restu, dan kerja keras merekalah penulis dapat menempuh pendidikan hingga tahap ini. Semoga Allah membalas setaip tetes keringat dan doa dengan kesehatan, umur panjang, dan keberkahan.
11. Kepada adik kandung, Syifa Zahrotun Nisa dan Kurniawan Cahya Alam yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan di setiap langkah penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
12. Seseorang yang istimewa, yang selalu mendampingi, memberikan dukungan emosional, dan mengingatkan untuk tetap fokus hingga skripsi ini selesai dengan baik.
13. Sahabat-sahabat penulis yang tergabung dalam grup whatsapp “Konco Ngopi” Taufiq, Rian, Affan, Dimas, Daffa, Galang, Raffi, Dian, Noval, Marvin. Terima kasih telah menjadi tempat berkeluh kesah, bercanda dan berbagi suka maupun duka, terima kasih atas semuanya.
14. Sahabat-sahabat terdekat, Thuuba, Noval, Fahmi, Hafid, Khoiri, Qois, Ari, Umer, Akmal, Isro, Saharani, Hapsah, Shefira, April, Shinta, Nadia, dan Dini. Terimakasih telah menjadi tempat berbagi suka dan duka, terimakasih atas semuanya.

15. Sahabat-sahabat KKN 305 Pasuruan “Arjun, Adel, Anon, Najih, Dll. Terima kasih telah memberi pelajaran berharga di perantauan, sehingga menjadikan penulis hidup lebih berarti.
16. Sahabat-sahabat penulis yang tergabung dalam grup whatsapp “BRT Boys” Iqbal, Dhika, Galis, Galan, Rendra, Sahid, Rehan, Bayu. Terima kasih telah menjadi tempat berkeluh kesah, bercanda dan berbagi suka maupun duka, terima kasih atas semuanya
17. Mahasiswa HES angkatan 2021, terima kasih telah memberikan pengetahuan dan pengalaman baru selama berada di Yogyakarta.
18. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN LITERASI ARAB LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Tinjauan Pustaka.....	10
E. Kerangka Teori	15
F. Metodologi Penelitian.....	22
G. Sistematika Penulisan	28
BAB II LANDASAN TEORI TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN PLN.....	30
A. Perlindungan Konsumen.....	30
B. Tanggung Jawab Hukum	38
C. Ekonomi Syariah	44
BAB III GAMBARAN UMUM PT. PLN UP3 YOGYAKARTA.....	54
A. Gambaran Umum PT. PLN UP3 Yogyakarta.....	54
B. Gambaran Umum Desa Sriharjo.....	66
BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA LAYANAN PT.PLN UP3 YOGYAKARTA STUDI KASUS DESA SRIHARJOKECAMATAN IMOGIRI KABUPATEN BANTUL.....	72
A. Bentuk Perlindungan Konsumen Bagi Pelanggan PT.PLN UP3 Yogyakarta 72	
B. Pemenuhan Hak Pelanggan PT.PLN UP3 YOGYAKARTA dalam Perspektif Ekonomi Syariah	86
BAB V PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN	104

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia pada saat ini merupakan negara berkembang, dalam perkembangan tersebut banyak upaya yang harus diperbaiki dan di perbarui. Perkembangan aktivitas masyarakat banyak menyebabkan perubahan dalam berbagai bidang diantaranya ekonomi, sosial, pembangunan, dan lain-lain. Salah satu upaya untuk menuju negara maju yaitu pada sektor sumber daya energi listrik.

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

Hal itu yang mendorong pemerintah untuk memberikan upaya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan usaha

pelayanan jasa salah satunya pelayanan jasa dibidang tenaga listrik, upaya pemberian jasa tenaga listrik sangat dibutuhkan masyarakat karena hal itu menyangkut kebutuhan sehari hari.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah perusahaan negara yang bertanggung jawab atas penyedia layanan listrik, di Indonesia sendiri Perusahaan Listrik Negara (PLN) menjadi satu-satunya badan usaha milik negara (BUMN) yang berfungsi sebagai tulang punggung penyedia energi nasional, dan juga sebagai penyedia listrik bagi seuruh masyarakat Indonesia.¹

PLN memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan pasokan listrik yang handal, terjangkau, dan merata. Sebagai penyedia energi utama di Indonesia, PLN tidak hanya menyediakan listrik untuk rumah tangga, tetapi juga bagi industri, sektor pendidikan, kesehatan, dan sektor penting lainnya yang mendukung roda perekonomian negara.

Seiring berjalannya waktu banyak keluhan dari pengguna layanan PLN. Kewajiban bagi PLN untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen sepatutnya diberikan secara maksimal, kewajiban itu juga tertuang pada Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dijelaskan pada pasal 1 alinea 1 tahun 1999 tentang

¹ Topan Yuniarto, "PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)" <https://kompaspedia.kompas.id/baca/profil/lembaga/pt-perusahaan-listrik-negara-persero>, di akses pada 14 Januari

perlindungan konsumen bahwasanya “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen”².

Apabila perbuatan atau tindakan pelaku usaha menyalahi atau melanggar hak-hak konsumen maka, tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dapat menjamin upaya hukum bagi konsumen. Adapun tujuan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 3 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ialah:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri.
2. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarinya dari akses negatif pemalsuan barang dan jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memiliki, 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.

² Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

6. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen

Selain itu pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk memberikan perlindungan atas produk ataupun jasa yang telah di berikan kepada konsumen, hal itu bertujuan agar konsumen merasa aman ketika memakai produk ataupun jasa yang diberikan oleh pelaku usaha.

Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen dari barang atau jasa yang di produksi oleh pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam pasal 7 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku;

5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang diperdagangkan;
7. Memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Adanya peraturan tersebut diharapkan kepada pelaku usah agar dapat memenuhi hak dan kewajiban kepada konsumen, sehingga konsumen mempunyai panduan hukum yang jelas dalam mengatur hubungan dengan pelaku usaha.

Dalam kasus ini, penulis ingin meninjau tentang fenomena pengguna layanan PLN (perusahaan listrik Negara) di daerah Sriharjo, Kabupaten Bantul. Dalam pelaksanaanya terdapat dua penilaian dari masyarakat pengguna layanan listrik negara tersebut, Ada yang menilai positif ada juga yang menilai negatif . Masuknya listrik di daerah terpencil di desa Sriharjo merupakan salah satu hal positif yang dapat di rasakan oleh masyarakat Sriharjo, selain itu pengaruh positif dan masuknya listrik di desa Sriharjo serta kolaborasi antara pihak PLN dengan masyarakat Sriharjo khususnya dusun sompok menghasilkan konsep “*Electrifying Agriculture (EA)*” teknologi itu mampu meningkatkan produktivitas dan

pendapatan para petani dan menekan biaya operasional³. Sedangkan untuk penilai negatif dari masyarakat Sriharjo salah satunya yaitu pemadaman listrik secara sepihak dan tanpa pemberitahuan, hal itu mengakibatkan kerugian bagi pengguna layanan listrik negara misal, kerusakan alat elektronik, gangguan kenyamanan bagi masyarakat ketika sedang beraktivitas contohnya: sedang berolahraga dengan treadmill, sedang tidur menggunakan kipas atau AC, dan lain lain, selain itu juga mengakibatkan kerugian materi bagi pengusaha atau pembisnis. Dengan pernyataan tersebut Pihak PLN dinilai kurang sigap dan profesional dalam menghadapi masalah tersebut, padahal pengguna layanan PLN setiap bulannya membayar tagihan itu secara rutin.

Penulis memilih desa Sriharjo sebagai objek penelitian dikarenakan di desa tersebut masih terdapat permasalahan mengenai pelayanan listrik. PT PLN sebagai satu-satunya penyedia jasa kelistrikan di Indonesia juga merupakan salah satu pemasok listrik di desa Sriharjo masih mempunyai beberapa kekurangan pada hal pelayanan maupun produk yang ditawarkannya. Fenomena seringnya mati listrik tanpa pemberitahuan dari pihak PLN yang sebenarnya merupakan kewajiban perusahaan tersebut salah satu fenomena yang terjadi di desa Sriharjo, selain itu ketika terjadi

³Ujang Hasanudin, "PLN Bantul Sebut Electrifying Agricultur Bisa Tingkatkan Produktivitas Pertanian" <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2023/08/20/511/1145792/pln-bantul-sebut-electrifying-agricultur-bisa-tingkatkan-produktivitas-pertanian>, di akses pada 15 Januari 2025.

pemadaman listrik tanpa pemberitahuan maupun dengan pemberitahuan kerap kali terjadi pemutusan listrik dengan waktu yang lama hal ini sangat merugikan konsumen yang menggunakan listrik untuk kebutuhan usaha.

Berdasarkan fenomena diatas, sudah selayaknya konsumen pengguna layanan PLN mendapatkan hak untuk mendapatkan informasi atas pemadaman secara sepihak tersebut, dan juga bagi pihak PLN, banyak keluhan dari pengguna layanan PLN seharusnya mendapat perhatian khusus. Pelayanan yang amanah, jujur, dan tanggap merupakan hak yang harus di perhatikan bagi pihak PLN. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh fenomena diatas dengan judul “**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN PADA PT. PLN (PERSERO) DI DESA SRIHARJO,KABUPATEN BANTUL**”.

B. Rumusan Masalah

Bersumber dari latar belakang diatas, maka pertanyaan yang diajukan peneliti diantaranya:

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen yang diberikan kepada pengguna layanan PT. PLN UP3 Yogyakarta di desa Sriharjo?
2. Bagaimana pemenuhan hak yang diberikan PT.PLN UP 3 Yogyakarta di desa Sriharjo dalam perspektif ekonomi syariah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen yang diberikan PT PLN UP3 Yogyakarta terhadap masyarakat desa Sriharjo.
- b. Untuk mengetahui sejauh mana PT. PLN UP3 Yogyakarta memenuhi hak-hak konsumen di desa Sriharjo dalam perspektif ekonomi syariah.

2. Manfaat dari penelitian ini adalah manfaat teoritis, manfaat praktik, dan manfaat akademis:

a. Manfaat teoritis

- 1) Penelitian ini dapat menambah pengembangan teori perlindungan konsumen, khususnya dalam bidang penyedia jasa layanan publik.

- 2) Penelitian ini bermanfaat dalam memberikan kontribusi dalam memahami aspek keadilan dan kesetaraan dalam akses terhadap layanan publik

b. Manfaat praktik

- 1) Penelitian ini dapat memberikan masukan atau kritik yang berguna bagi PT. PLN UP3 Yogyakarta guna meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada konsumen.
- 2) Hasil penelitian penulis dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi PT. PLN untuk menyusun kebijakan yang lebih efektif dalam melindungi konsumen.
- 3) Memberikan pandangan hukum bagi konsumen pengguna layanan PT. PLN.

c. Manfaat akademis

Dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai kebijakan perlindungan konsumen di sektor penyedia jasa layanan maupun di sektor lain. Selain itu menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Hukum Ekonomi Syariah tingkat strata satu (S1) Pada Fakultas Syariah dan Hukum di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

D. Tinjauan Pustaka

Dalam penulisan skripsi ini, Penyusun juga mencantumkan penelitian-penelitian yang terdahulu dan relevan dengan judul penelitian yang penulis teliti. Adapun penelitian terdahulu yang relevan sebagai berikut:

Pertama, penelitian Sarah Ardiyati dan Kami Hartono, yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT.PLN Menurut Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 (Studi kasus di Kota Semarang)”. Dalam jurnal ini disimpulkan bahwa ada dua jenis pemadaman listrik yaitu pemadaman listrik terencana dan pemadaman listrik tidak terencana (gangguan). Pada pemadaman listrik terencana dikarenakan adanya aktivitas dari PT.PLN yang mengharuskan terhentinya aliran listrik PLN ke pelanggan selain itu juga berfungsi untuk mencegah atau sebagai sarana preventif adanya pemadaman gangguan dan juga untuk pemeliharaan jaringan. Sedangkan terjadinya pemutusan listrik tidak direncanakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi misal; Adanya serangan atau gangguan dari binatang yang tidak bisa dihalau, terganggunya suatu unit pembangkit, terganggunya jaringan/transmisi listrik, dan terganggunya instalasi pelanggan karena hubung singkat, kerusakan alat-alat listrik yang dipakai atau beban lebih besar dari daya tersambung⁴.

⁴ Sarah Ardiyati dan Kami Hartono, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT.PLN Menurut Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 (Studi kasus di Kota Semarang)”, Prosiding KONFERENSI ILMIAH MAHASISWA UNISSULA (KIMU) 2 Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 18 Oktober 2019. Hlm 501.

Karya tersebut memiliki perbedaan mendasar dengan skripsi penulis baik dari segi fokus kajian, metode penelitian, maupun kontribusi ilmiah. Skripsi penulis ini memberikan kontribusi empiris dan kontekstual, menggambarkan permasalahan nyata yang dialami konsumen PLN di Desa Sriharjo dan mengombinasikan analisis hukum positif dengan ekonomi syariah. Sementara itu, artikel jurnal milik Sarah Ardiyati dan Kami Hartono memberikan kontribusi normatif-teoretis mengenai konsep perlindungan konsumen secara umum tanpa meninjau sektor kelistrikan ataupun perspektif ekonomi syariah

Kedua, Penelitian Yati Nurhayati yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Maraknya Pemadaman Listrik Dikaitkan Dengan Hak-Hak Konsumen”. Dalam jurnal tersebut penulis membahas hak-hak konsumen yang tertuang pada pasal 4 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, selain itu penulis juga membahas tentang kewajiban konsumen yang tertuang pada pasal 5 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen⁵.

Pada skripsi yang di tulis penulis mempunyai perbedaan dengan jurnal yang ditulis oleh Yati Nurhayati, perbedaan itu terletak pada orientasi penelitian yang lebih spesifik dan empiris. Berbeda dengan jurnal yang ditulis oleh Yati Nurhayati yang berfokus pada perlindungan konsumen dalam konteks umum. Selain itu pada skripsi ini penulis juga menyoroti fenomena-fenomena nyata yang ada di desa Sriharjo.

⁵ Yati Nurhayati, “Perlindungan Konsumen Terhadap Maraknya Pemadaman Listrik Dikaitkan Dengan Hak-Hak Konsumen”, Al’ Adl, Volume VII Nomor 13, Januari-Juni 2015, Hlm 80-81

Ketiga, Penelitian I Gede Dharma Kusuma, I Nyoman Putu Budiarta, Ida Ayu Putu Widiati yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh PT. PLN (Persero) UP3 Bali Selatan”. Dalam jurnal ini diterangkan bahwasanya konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Sementara dalam UU Ketenagalistrikan disebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan kendala yang baik. Maka sudah merupakan kewajiban PT. PLN (Persero) UP3 Bali Selatan sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, untuk menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan kendala yang berlaku. Apabila pemutusan listrik yang terjadi kurang dari standar pelayanan maka konsumen berhak mendapatkan kompensasi yang setara. Adapun upaya yang dapat dilakukan konsumen apabila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT. PLN (Persero) adalah dengan memberikan pengaduan kepada PT. PLN (Persero). Namun bila hasil upaya awal tersebut dirasa masih kurang memuaskan, konsumen dapat mengambil upaya hukum yakni penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa⁶.

Perbedaan dengan penelitian ini, merujuk pada dua poin inti yaitu;

⁶ I Gede Dharma Kusuma, I Nyoman Putu Budiarta, Ida Ayu Putu Widiati, “Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh PT. PLN (Persero) UP3 Bali Selatan”, Jurnal Konstruksi Hukum Vol. 2, No. 3, September 2021, Hlm 467

Perspektif Analisis: Penelitian terdahulu murni meninjau permasalahan dari sudut pandang hukum positif (UU Perlindungan Konsumen dan UU Ketenagalistrikan). Sedangkan penelitian penulis mengabungkan antara hukum positif dengan perspektif Ekonomi Syariah, khususnya menggunakan pisau analisis prinsip 'Adl (keadilan), Tauhid, dan Maslahah untuk melihat keseimbangan antara hak konsumen dan kewajiban penyedia layanan.

Lokasi dan Fokus Sosiologis: Penelitian terdahulu mengambil lokasi di Bali Selatan dengan fokus pada masalah koordinasi internal pekerja PLN. Sebaliknya, penelitian penulis berlokasi di desa Sriharjo, kabupaten Bantul, dengan fokus spesifik pada masyarakat pedesaan (rural) yang memiliki karakteristik literasi hak konsumen yang masih rendah serta keterbatasan akses informasi digital

Keempat, Penelitian Kusmianto yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik PT. PLN (persero) Cabang Makasar”. Skripsi ini dalam penelitiannya membahas tentang bagaimana pelaksanaan hukum perlindungan konsumen listrik di PT. PLN (persero) cabang makasar, selain itu juga membahas upaya-upaya yang dilakukan konsumen dan PT. PLN dalam mewujudkan pelaksanaan perlindungan hukum kelistrikan di PT. PLN (persero) cabang Makasar. Dalam penelitian tersebut ditemukan beberapa fakta bahwasanya perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan oleh PT. PLN (persero) belum sepenuhnya diberikan. Dalam surat perjanjian antara konsumen dengan PT. PLN masih mempunyai kekurangan didalamnya seperti halnya tidak adanya kewajiban pelaku usaha (PT. PLN)

untuk memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas tentang barang dan jasa yang di perdagangkan. Selain itu untuk upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila dirugikan oleh pihak pelaku usaha (PT. PLN), Konsumen dapat menyampaikan keluhan kesahnyanya melalui nomor telepon 123 atau datang sendiri ke kantor PT. PLN Makasar yang berada di jalan Monginsidi Makasar⁷.

Perbedaan tersebut terletak pada, Penelitian terdahulu mengkaji permasalahan murni dari sudut pandang hukum positif. Sedangkan penelitian penulis mengintegrasikan perspektif Ekonomi Syariah, dengan menggunakan prinsip-prinsip 'Adl (keadilan), Tauhid, dan Maslahah untuk meninjau keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan konsumen. Dan juga Penelitian terdahulu masih merujuk pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan. Sementara penelitian ini menggunakan landasan hukum terbaru yang berlaku saat ini, yaitu Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan serta peraturan turunannya seperti Peraturan Menteri ESDM Nomor. 27 Tahun 2017.

Kelima, Penelitian Ahfi Diah Saputri yang berjudul “Pertanggung Jawaban PT. PLN (PERSERO) Terhadap Kerugian Konsumen akibat Pemadaman Listrik PT. PLN (PERSERO) area UP-3 Pekanbaru “. Pada penelitian skripsi tersebut membahas dua permasalahan yaitu, Apakah

⁷ Kusmianto, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik PT. PLN (persero) Cabang Makasar”, Skripsi Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alaudin Makasar Tahun 2013.

terjadinya pemadaman arus listrik di wilayah PT. PLN (Persero) Pekanbaru dan Bagaimana tanggung jawab yang diberikan oleh PT. PLN Pekanbaru terhadap kerugian konsumen akibat terjadinya pemadaman arus listrik. Dalam penelitiannya ditemukan beberapa faktor utama terjadinya pemutusan arus listrik khususnya di Pekanbaru antara lain, komponen jaringan PLN yang rusak disambar petir, tiang listrik ditimpa pohon tumbang, hewan yang tersetrum aliran listrik, dan kondisi pemadaman akibat pemeliharaan/Maintenace yang dilakukan oleh pihak PT. PLN⁸.

Perbedaan pada kedua skripsi ini terletak pada fokus permasalahan dan karakteristik koresponden penulis, Jika penelitian terdahulu lebih menekankan pada mekanisme kompensasi dan pertanggungjawaban akibat kerusakan alat elektronik atau kerugian usaha, penelitian penulis lebih menyoroti masalah literasi hak konsumen dan akses informasi (transparansi). Penulis mengangkat isu ketimpangan informasi di mana konsumen pedesaan sering kali tidak memahami hak-hak dasarnya. Dan juga penelitian terdahulu mengambil lokasi di Kota Pekanbaru dengan karakteristik masyarakat urban. Sedangkan penelitian penulis dilakukan di Desa Sriharjo, Kabupaten Bantul, dengan fokus pada masyarakat pedesaan (rural) dan kelompok subsidi yang memiliki kerentanan lebih tinggi terhadap ketidakseimbangan informasi layanan publik.

E. Kerangka Teori

⁸ Ahfi Diah Saputri, "Pertanggung Jawaban PT. PLN (PERSERO) Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pemadaman Listrik PT. PLN (PERSERO) Area UP-3 Pekanbaru)", Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru Tahun 2020.

Kerangka teori merupakan bagian yang menjelaskan dasar-dasar teori yang relevan dengan topik yang diteliti, maka dari itu, untuk memecahkan persoalan sekaligus menjawab pokok permasalahan yang ada, penulis menggunakan beberapa teori yang relevan untuk menganalisa suatu pokok permasalahan tersebut:

1. Perlindungan Konsumen

Peranan hukum dalam konteks ekonomi yaitu menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Maka dari itu perlindungan konsumen hadir guna memberikan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri⁹. Perlindungan konsumen merupakan upaya untuk melindungi hak-hak konsumen dalam bertransaksi atau menggunakan produk dan jasa. Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Tahun 1999.

a. Hak Asasi Konsumen

Pada poin ini menekankan bahwa konsumen memiliki hak-hak dasar yang harus dihormati oleh pelaku usaha, seperti hak keamanan, hak atas informasi, Hak untuk memilih, dan Hak untuk didengar. Hak ini juga diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu

⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Pertama, (Jakarta : Kencana Prenada Group, 2013), hlm 21

- 1) Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat atau keluhanya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen,
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya.

9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.¹⁰

b. Hak pelaku usaha

Selain konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak pelaku usaha yang telah di tuangkan pada pasal 6 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain;

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

2. Teori Tanggung Jawab Hukum

- a. Teori tanggung jawab hukum merupakan teori yang menganalisis tentang tanggung jawab subjek hukum atau

¹⁰ Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7.

pelaku yang telah melakukan perbuatan melawan hukum atau perbuatan pidana untuk menanggung biaya atau kerugian atau melaksanakan pidana atas kesalahannya maupun karena kelalaiannya. Dalam Bahasa Indonesia, kata tanggung jawab berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Menanggung diartikan sebagai bersedia memikul biaya (mengurus, memelihara), menjamin, menyatakan keadaan kesediaan untuk melaksanakan kewajiban. Pertanggung jawaban, dalam kamus hukum terdapat dua istilah yaitu;

1) *Liability*

Yaitu menunjuk pertanggung jawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum

2) *Responsibility*

Yaitu menunjuk pada pertanggung jawaban politik

b. Prinsip tanggung jawab

Dalam hukum perdata, tanggung jawab merupakan tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang

bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.¹¹

3. Ekonomi syariah

Ekonomi syariah merupakan ilmu yang mengatur kehidupan manusia secara aktual, baik dalam produksi, distribusi maupun konsumsi, dengan syariat islam, berdasarkan hadist, serta ijma' para ulama, untuk mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat¹².

Terdapat empat nilai dasar yang menjadi pembeda antara ekonomi syariah dengan yang lainnya, yaitu ;

a. *Adl* (keadilan)

Keadilan merupakan nilai paling asasi dalam ajaran islam. Menegakkan keadilan dan memberantas kezaliman adalah tujuan utama dari risalah para Rasulullah. Keadilan sering kali diletakan sederajat dengan kebijakan dan ketakwaan.

b. *Maslahah*

¹¹ Komariah, "Hukum Perdata (edisi revisi) (Universitas Muhamadiyah Malang, 2001), Hlm 12

¹² Rustam Efendi, Boy Syamsul Bakhri, Zul Ihsan Mu'arrifin, "Konsep Koperasi Bung Hatta Dalam Perspektif Ekonomi Syariah", Jurnal Al-Hikmah Vol. 15 No. 1 April 2018, Hlm 115

Secara etimologis masalah berarti kemanfaatan, kebaikan, atau segala sesuatu yang membawa manfaat dan mencegah munculnya mudarat. Dalam konteks ekonomi syariah, prinsip masalah menuntut agar setiap aktivitas ekonomi baik oleh individu maupun institusi mampu menghasilkan; manfaat nyata bagi orang lain, keadilan distribusi, keamanan dan keselamatan pengguna, perlindungan diri dari kerugian fisik, sosial, maupun finansial, kesejahteraan dalam jangka Panjang.

c. Transparansi

Prinsip transparansi (al-shafafiyah) merupakan nilai fundamental yang menuntut seluruh aktivitas ekonomi dan pelayanan publik dilakukan dengan keterbukaan, kejujuran, dan pemberian informasi yang memadai kepada konsumen

d. Ganti Rugi

Prinsip ganti rugi (dhaman) merupakan mekanisme pertanggungjawaban yang wajib dilakukan oleh pihak yang menimbulkan kerugian kepada pihak lain akibat kelalaian, kesalahan, atau kegagalan memenuhi akad. Konsep dhaman menegaskan bahwa setiap tindakan yang menimbulkan mudarat (kerusakan atau kerugian) harus dipulihkan secara proporsional untuk

mengembalikan keadaan sebagaimana sebelum kerugian terjadi.

Tujuan utama ekonomi syariah yaitu kemaslahatan bagi umat manusia. Yaitu dengan mengusahakan segala aktivitas demi tercapainya hal-hal yang berakibat pada adanya kemaslahatan bagi manusia, atau dengan mengusahakan aktivitas secara langsung dapat merealisasikan kemaslahatan itu sendiri¹³.

F. Metodologi Penelitian

Penelitian hukum merupakan kegiatan ilmiah yang didasari pada metode, sistematika, dan gagasan tertentu, yang berujuan untuk mempelajari fenomena hukum tertentu dengan cara menganalisa. Dengan begitu penulis menggunakan metode penelitian antara lain

1. Jenis Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian lapangan atau dikenal juga sebagai Penelitian Empiris (Empirical Research) adalah jenis penelitian yang dilakukan dengan cara langsung turun ke lokasi atau objek yang diteliti untuk mengumpulkan data primer. Tujuan utamanya adalah untuk memperoleh informasi dan data faktual mengenai fenomena atau perilaku sosial-hukum yang terjadi di masyarakat. Pada penelitian ini penulis menjadikan desa Sriharjo sebagai objek penelitian lapanganya. Pada penelitian ini penulis

¹³ Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, “ Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al-Syariah, (Jakarta : Prenada Media Group) Hlm 12

mewawancarai sejumlah narasumber yang terdiri dari 6 konsumen PLN dan 1 Pelaku usaha dari pihak PLN UP3 yogyakarta.

2. Pendekatan Masalah

Penulis menggunakan metode pendekatan yuridis empiris untuk membantu penulis meneliti penelitiannya pada metode pendekatan yuridis empiris tersebut, penulis dituntut untuk mengumpulkan informasi terkait data yang diperlukan penulis seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan lain yang berkaitan dengan penelitian penulis dan juga data-data primer yang didapatkan dengan cara langsung dilapangan.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian kali ini yaitu maraknya pemadaman listrik secara sepihak sehingga sangat merugikan pengguna layanan PT. PLN

4. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian tersebut yaitu; Masyarakat dusun Sriharjo, Kecamatan Imogiri, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

5. Sumber Data

Jenis sumber hukum yang digunakan dalam penelitian penulis adalah bahan hukum primer dan sekunder.

a. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti, data itu diperoleh dari sumber pertama atau obyek penelitian yang dilakukan. Peneliti

melakukan wawancara kepada 6 konsumen PT. PLN UP3 Yogyakarta yang terdiri dari 3 narasumber dengan kebutuhan listrik sebagai kebutuhan rumah tangga antara lain, Bapak Tumijan, Bapak Triyanto, dan Ibu Suprih, Selain itu 3 narasumber menggunakan listrik untuk kebutuhan perekonomian seperti Bapak Juni menggunakan listrik untuk barbershopnya, Bapak Taufiq menggunakan listrik untuk toko servis elektroniknya dan Bapak Bardi menggunakan listrik untuk usaha caffenya yang berada di desa wisata Sriharjo. Selain itu penulis juga mewawancarai Bapak Ridwan selaku sub bidang pelayanan konsumen dari PT. PLN UP3 Yogyakarta. Selain itu Penulis juga melakukan pengumpulan data berbasis kuisioner dengan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10% dengan perhitungan sebagai berikut;

$$n = \frac{\text{Jumlah Populasi}}{1 + Ne^2} =$$

$$n = \frac{3489}{1 + 3489 (0,1)^2} =$$

$$n = 96,77 .$$

Karena jumlah sampel harus berupa bilangan bulat, maka hasil penjumlahan tersebut di buatkan menjadi 97 sampel.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan tujuan untuk membantu penulis untuk menyelesaikan penelitiannya

dengan cara mengutip, membaca, dan menelaah peraturan perundang-undangan, dokumen, buku, dan literatur lainnya yang berkaitan dengan penelitian penulis. Pada penelitian ini penulis berpacu dengan tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen sebagai literatur utama guna membantu penelitian ini.

6. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data antara lain;

a. Wawancara

Wawancara digunakan untuk memperoleh sebuah informasi yang aktual dan langsung dari sumbernya. Wawancara dilakukan dengan metode wawancara mendalam (*in-depth interview*). Teknik pengumpulan data seperti ini memungkinkan penulis untuk menggali informasi lebih detail dan kaya akan makna tentang pengalaman, perspektif, atau motivasi seorang terhadap subjek penelitian tertentu. Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada 7 narasumber, adapun bagianya; 2 narasumber yaitu bapak Tumijan dan ibu Suprih yaitu konsumen dengan golongan 450 kWh subsidi, 1 narasumber yaitu bapak Triyanto konsumen dengan golongan 900 kWh, 3 narasumber yaitu bapak Juni, bapak Taufiq, dan bapak Bardi konsumen yang berprofesi atau

mempunyai usaha yang sangat membutuhkan pasokan listrik yang stabil, dan yang terakhir 1 narasumber dari pihak PT. PLN UP3 Yogyakarta dengan bagian atau posisi jabatannya relevan dengan penelitian ini. Dikarenakan keterbatasan penulis dalam mewawancari responden, penelitian ini tidak hanya melalui wawancara akan tetapi juga dengan cara mengambil sampel menggunakan kuesioner. Penulis memilih menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel dari kuesioner yang telah di sebar ke seluruh desa Sriharjo. Pada rumus ini penulis menggunakan *Margin of Error 10%* dari 3489 KK yang bertempat tinggal dan merupakan konsumen PT. PLN UP3 Yogyakarta di Desa Sriharjo, dengan penjumlahan sebagai berikut;

$$n = \frac{\text{Jumlah Populasi}}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{3489}{1 + 3489 (0,1)^2}$$

$$n = 96,77)$$

Dari rumus itu ditemukan hasil 96,77, karena jumlah sampel harus berupa bilangan bulat, maka hasil penjumlahan tersebut di buatkan menjadi 97 sampel.

b. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan literatur sebagai dasarnya. Metode

tersebut meliputi, pengumpulan, penelaah, dan analisis berbagai literatur antara lain, buku, jurnal, catatan, dokumen, skripsi yang relevan , dan lain sebagainya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan beberapa literatur diantaranya, Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Dan lain-lain.

7. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian penulis ini berada di desa Sriharjo, kecamatan Imogiri, kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Alasan

Menggunakan lokasi ini sebagai objek penelitian karena:

- 1) Di Desa Sriharjo ini sering kali terjadi pemadaman listrik sepihak tanpa adanya sebab tertentu.
- 2) Desa Sriharjo juga merupakan alamat tempat tinggal penulis , jadi karena itu dapat lebih membantu proses penelitian skripsi.
- 3) Lokasi tersebut belum pernah dilakukan penelitian yang serupa dengan penelitian penulis, baik penelitian skripsi, tesis, maupun yang lain-lain.

8. Analisis Data

Analisis data merupakan tahap analisis dengan mendeskripsikan atau menguraikan data yang telah diperoleh dari pengumpulan data, serta

menggurutkan data yang diperoleh guna mempermudah dalam menyimpulkan permasalahan yang diteliti.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan dalam penelitian ini, maka penelitian ini harus tersusun dan terorganisir dengan baik sehingga menghasilkan penelitian yang maksimal. Oleh karena itu penulis membagi penelitian ini menjadi 5 bab yaitu sebagai berikut:

Bab I: Pada bab satu ini berisi identifikasi dan pengenalan masalah yang terangkum dalam latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, serta sistematika pembahasan skripsi.

Bab II: Bab kedua, menjelaskan kerangka teori yang digunakan oleh penulis guna membantu mengidentifikasi penelitian ini.

Bab III: Bab ketiga, memaparkan gambaran umum tentang metode penelitian meliputi, Tinjauan umum PT. PLN, Tinjauan umum terhadap konsumen pengguna layanan PT. PLN dan gambaran umum mengenai desa Sriharjo dan konsumen yang menggunakan jasa layanan PT PLN di desa Sriharjo

Bab IV: Bab keempat, yaitu pembahasan skripsi yang berisi jawaban dari rumusan masalah peneliti dan analisis dari penelitian yang dilakukan lapangan mengenai pelayanan PT. PLN

Bab V: Bab lima merupakan bab penutup pada penulisan skripsi didalamnya berisi kesimpulan dari penulis yang diikuti oleh saran-saran.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah di tuliskan sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa poin dibawah ini;

1. Bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak PLN, terlepas dari beberapa hak yang telah dipenuhi oleh pelaku usaha, konsumen masih merasa ada beberapa kekurangan yang belum di penuhi oleh pelaku usaha. Adapun beberapa hak yang telah terpenuhi maupun yang belum terpenuhi ;
 - a. Bentuk perlindungan hak konsumen yang telah di penuhi oleh pelaku usaha antara lain;
 - 1) Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
 - 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
 - 3) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif.
 - 4) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya

b. Bentuk perlindungan hak konsumen yang belum terpenuhi/
belum sepenuhnya terpenuhi oleh pelaku usaha

- 1) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk didengar pendapat atau keluhanya atas barang dan/atau jasa yang digunakanya.
- 3) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 4) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen,
- 5) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya.

2. Setelah penulis melakukan penelitian sebagaimana yang telah dijabarkan di atas yang membahas tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Layanan PT.PLN UP3 Yogyakarta dapat disimpulkan mengenai beberapa hak konsumen dalam perspektif ekonomi Syariah yaitu, untuk penyelesaian sengketa dan pemenuhan hak konsumen dalam perspektif ekonomi syariah, PLN UP3 yogyakarta telah berupaya semaksimal mungkin dalam menegakkan keadilan kepada konsumen. Tetapi pada prakteknya kurangnya

literasi konsumen atas hak-haknya dan juga ada beberapa konsumen di desa Sriharjo yang belum melek teknologi membuat prinsip keadilan belum berjalan maksimal. Masih terdapat beberapa konsumen yang belum mengerti mekanisme aduan ataupun penyelesaian sengketa jika terjadi masalah dalam kelistrikan PLN. Upaya-upaya yang dilakukan oleh PLN UP3 Yogyakarta dan dibersamai dengan faham akan hak-hak konsumen oleh konsumen itu sendiri akan menjadikan prinsip ekonomi syariah dalam hal ini (adl/keadilan) dapat berjalan semestinya.

B. Saran

Bedasarkan kesimpulan diatas, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut

1. Kepada PT. PLN UP3 Yogyakarta diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam aspek pasokan listrik yang stabil dan baik.
2. Konsumen di desa Sriharjo berharap PLN untuk memperkuat penyampaian informasi terkait jadwal pemadaman, rincian tagihan, dan semua informasi dapat diakses dengan mudah.
3. PLN diharapkan untuk mengadakan sosialisasi atau penyuluhan di desa tertinggal atau di wilayah dimana konsumen belum melek dengan hak dan kewajiban konsumen yang tertuang dalam Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan juga penyelesain

sengketa jika suatu hari nanti terjadi sengketa dalam kelistrikan ini.

4. Peningkatan Infrastruktur jaringan listrik di daerah pedesaan penting untuk mengurangi frekuensi gangguan, menjaga stabilitas pasokan, dan memastikan kemaslahatan sebagaimana prinsip Ekonomi syariah.
5. Revisi Kebijakan Kompensasi: Meskipun telah ada regulasi tentang kompensasi, pelaksanaannya di lapangan masih kurang dirasakan oleh konsumen. Pemerintah perlu meninjau ulang mekanisme tersebut untuk memastikan kompensasi dapat diakses dengan mudah dan diberikan secara adil kepada setiap konsumen yang dirugikan, baik materiil maupun non-materiil.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Qur'an

Al-Qur'an Al-Baqarah ayat 168

Al-qur'an Al-Baqarah ayat 284

Al-Qur'an An'am ayat 165

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 tentang kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT PLN.

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Penyesuaian Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan oleh PT PLN.

C. Buku

Ahmad Zaki Nasution – *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017)

Barkatullah Abdul Hali, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010)

Cartwright, P. *Consumer Protection and the Criminal Law: Law, Theory and Policy in the UK* (Cambridge University Press, 2001)

Huda, Nurul. et.al. *Ekonomi Makro Islam: Pendekatan Teoritis*. (Jakarta: Prenada Media Group. 2008)

Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, " *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqhasid Al-Syariah* ", (Jakarta: Prenada Media Grup, 2014)

- Karim dan Adiwarman Azwar, *Ekonomi Mikro Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010)
- Komariah, “*Hukum Perdata (edisi revisi)* (Universitas Muhamadiyah Malang, 2001)
- Kotler, P., & Armstrong, G. *Principles of Marketing (17th ed.)*.(Pearson Education. 2018)
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*. (Jakarta; Kencana Prenada media Group, 2013)
- Nasution dan Mustafa Edwin, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2010)
- Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta 2013)
- Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016).
- Salim HS dan Erlies Septiana Septiana Nurbani, “*Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*”. (Jakarta: Rajawali Pres, 2009)
- Shidarta, *Hukum PerlindunganKonsumen Indonesia, Edisi revisi*, (Jakarta: Grasindo, 2004)
- Soerjono Soekamto, *Sosiologi Hukum Dalam Masyarakat*, (Jakarta: CV. Rajawali,1985)
- Wells, J. *Consumer Behaviour and Consumer Protection: Historical and Global Perspective*. (Oxford University Press. 2007)
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Pertama, (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2013)

D. Jurnal

- Hasan Syahrizal dan M. Syahrani Jailani, “*Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*”, (QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora Volume 1 Nomor 1 Mei 2023).
- I Gede Dharma Kusuma, I Nyoman Putu Budiarta, Ida Ayu Putu Widiati, “*Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh PT. PLN (Persero) UP3 Bali Selatan*”, (Jurnal Konstruksi Hukum Vol. 2, No. 3, September 2021).

Rustam Efendi, Boy Syamsul Bakhri, Zul Ihsan Mu'arrifin, "Konsep Koperasi Bung Hatta Dalam Perspektif Ekonomi Syariah", (Jurnal Al-Hikmah Vol. 15 No. 1 April 2018).

Rustam Efendi, Boy Syamsul Bakhri, Zul Ihsan Mu'arrifin, "Konsep Koperasi Bung Hatta Dalam Perspektif Ekonomi Syariah", (Jurnal Al-Hikmah Vol. 15 No. 1 April 2018).

Sarah Ardiyati dan Kami Hartono, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT.PLN Menurut Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 (Studi kasus di Kota Semarang)", (Prosiding KONFERENSI ILMIAH MAHASISWA UNISSULA (KIMU) 2 Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 18 Oktober 2019).

Yati Nurhayati, "Perlindungan Konsumen Terhadap Maraknya Pemadaman Listrik Dikaitkan Dengan Hak-Hak Konsumen", (Al' Adl, Volume VII Nomor 13, Januari-Juni 2015).

E. Skripsi, Tesis, Disertasi

Ahfi Diah Saputri, "Pertanggung Jawaban PT. PLN (PERSERO) Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pemadaman Listrik PT. PLN (PERSERO) Area UP-3 Pekanbaru)", (Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru Tahun 2020).

Az Az Zahra, Delvita Almi, "Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Selebgram Yang Mempromosikan Barang Melalui Platform Instagram", Tesis Universitas Muhammadiyah Malang,

Kusmianto, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik PT. PLN (persero) Cabang Makasar", (Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alaudin Makasar Tahun 2013).

F. Lain-Lain

Ibrahim Idham, Laporan Akhir Penelitian Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kelalaian Produsen, Badan Pembinaan Hukum Nasional, (Jakarta, Departemen Kehakiman, 1992).

Topan Yuniarto, "PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)" <https://kompaspedia.kompas.id/baca/profil/lembaga/pt-perusahaan-listrik-negara-persero>, (di akses pada 14 Januari)

Ujang Hasanudin, "PLN Bantul Sebut Electrifying Agricultur Bisa Tingkatkan Produktivitas Pertanian" <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2023/08/20/511/1145792/pln-bantul-sebut-electrifying-agricultur->

bisa-tingkatkan-produktivitas-pertanian, (di akses pada 15 Januari 2025)

Wawancara dengan Bapak Bardi Pelanggan Listrik PLN Golongan 900 kWh, 5 Agustus 2025

Wawancara dengan Bapak Juni Pelanggan Listrik PLN Golongan 900 kWh, 2 Agustus 2025

Wawancara dengan Bapak Muhammad Ridwan Staf pemasaran dan pelayanan PLN UP3 Yogyakarta 11 Agustus 2025

Wawancara dengan Bapak Triyanto Pelanggan Listrik PLN Golongan 900 kWh, 2 Agustus 2025

Wawancara dengan Bapak Tumijan Pelanggan listrik golongan 450 kWh, 1 Agustus 2025.

Wawancara dengan Ibu Suprih Pelanggan Listrik PLN Golongan 250 kWh, 1 Agustus 2025.

Wawancara dengan Mas Taufiq Pelanggan Listrik PLN Golongan 900 kWh, 3 Agustus 2025.