

**PERAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN
SWADAYA MASYARAKAT (LPKSM)
TERHADAP PENYALAHGUNAAN KEADAAN
PENGUNAAN ALAT UKUR**

(Studi Kasus di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan
Perusahaan Listrik Negara (PLN) di Kota Malang)

Diajukan sebagai salah satu syarat akhir guna memperoleh gelar Sarjana Hukum



Oleh :

Lia Florensia

201141007

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG

2015

Persetujuan Skripsi

**PERAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA
MASYARAKAT (LPKSM) TERHADAP PENYALAHGUNAAN
KEADAAN PENGGUNAAN ALAT UKUR**

Diajukan oleh :

Lia Florensia

201141007

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Di Malang, 29 Juni 2015

Pembimbing I

Dr. Celina Tri Siwi K, SH.,M.Hum
NIDN. 0703047701

Pembimbing II

Dr. R. Diah I.S, SH.,M.Hum
NIDN. 0725106301

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum



Hermanto Silalahi, SH.,M.Hum
NIDN. 0712085802

Pengesahan Skripsi

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif

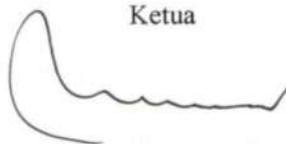
Fakultas Hukum Unika Widya Karya Malang

pada 7 Juli 2015

dan dinyatakan **LULUS**

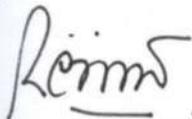
Tim Penguji

Ketua



Hermanto Silalahi, SH.,M.Hum
NIDN. 0712085802

Penguji I



Dr. R. Diah I.S, SH.,M.Hum
NIDN. 0725106301

Penguji II



Dr. Celina Tri Siwi K, SH.,M.Hum
NIDN. 0703047701

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Unika Widya Karya Malang



Hermanto Silalahi, SH.,M.Hum
NIDN. 0712085802

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI (BUKAN PLAGIAT)

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Lia Florensia

NIM : 201141007

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain. Sepengetahuan saya, topik/judul dari Skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila Skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Tim Penguji.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Malang, 29 Juni 2015

Yang menyatakan



Lia Florensia

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

MOTTO

Persahabatan itu bukan hanya sekedar bayangan yang cuma ada waktu bersinar saja dan waktu sinar hilang, maka bayangan itu hilang. Tetapi, sahabat merupakan seseorang yang ada dan datang paling awal saat kita susah.

Kita awali semua bersama-sama, kita rasakan dan lewati bersama-sama, dan biarkanlah campur tangan

Tuhan yang bekerja untuk mengakhiri semuanya.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Lia Florensia
NIM : 201141007
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Tempat, tanggal lahir : Malang, 27 Juni 1993
Jenis kelamin : Perempuan
Bangsa : Indonesia
Nama orang tua (ayah) : Suryono (Alm)
(ibu) : Hilda Handayani
Alamat : Ds. Sidorahayu, dsn. Niwen No. 71 RT 16 RW 03,
Malang
No. Telepon : 081 805 125 275
Riwayat Pendidikan : 1997-1999 TKK Pamerdi, Kebonagung-Malang
1999-2005 SDK Pamerdi, Kebonagung-Malang
2005-2008 SMP Taman Harapan, Malang
2008-2011 SMA Taman Harapan, Malang
2011-2015 Universitas Katolik Widya Karya, Malang

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur, hormat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT (LPKSM) TERHADAP PENYALAHGUNAAN KEADAAN PENGGUNAAN ALAT UKUR” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Di dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak menerima bimbingan, pengarahan serta bantuan pemikiran yang besar manfaatnya bagi penulis. Pada kesempatan ini pula, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

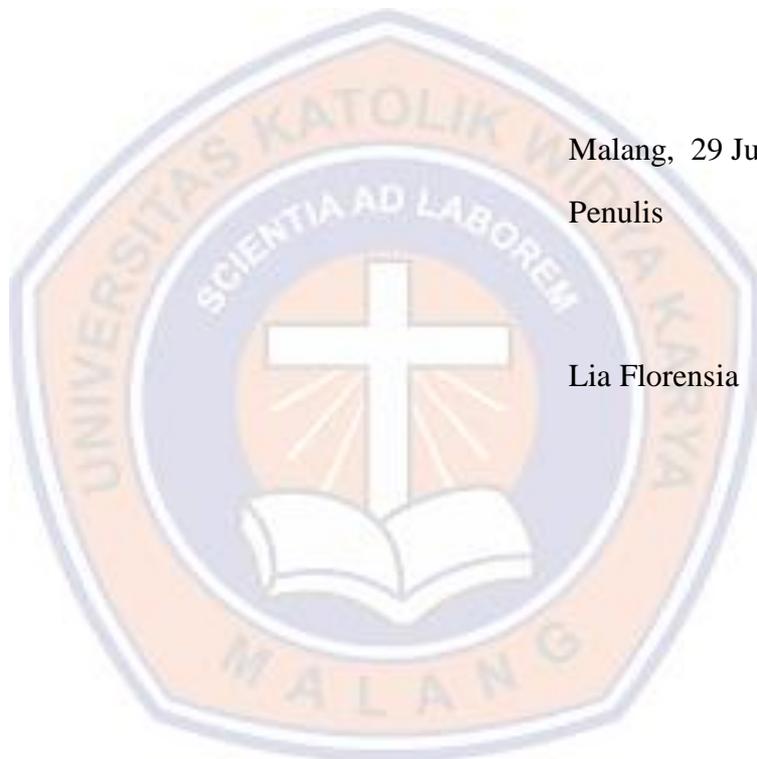
- 1) Hermanto Silalahi, SH,M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Karya Malang.
- 2) Dr. Celina Tri Siwi Kristiyanti, SH,M.Hum dan Dr. R. Diah Imaningrum, SH,M.Hum selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran memberikan petunjuk dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik.
- 3) Mamaku tersayang yang selalu memberiku semangat, doa, dan dukungan.
- 4) Para dosen yang telah membantu penulis dalam memberikan saran-saran dalam penulisan skripsi ini.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

- 5) Staf karyawan Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah memberikan bantuan kepada penulis, khususnya dalam hal yang berkaitan dengan administrasi.
- 6) Pihak Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat di kota Malang yang telah membantu memberikan informasi dan data-data sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Kepada Bapak Nanang Nelson selaku Ketua LPKSM kota Malang dan pihak-pihak yang terkait.
- 7) Pihak Perusahaan Listrik Negara, Ibu Lusi di kota Malang yang bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- 8) Sepupuku, Pendi Setiawan yang telah membantu dan memberikan semangat serta rasa percaya diri sehingga penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
- 9) Kepada Alvin, Nove, dan Bhety yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. Terima kasih Vinnolity.
- 10) Iwan Kurniawan sahabatku terimakasih terima kasih atas segala bantuan dan dukungan serta motivasi yang sangat berarti bagi penulis.
- 11) Teman-temanku (Chandra, Thalia, Mak irene, Andien, Nyak Christa, Wisnu, Dading, Meisyang, Arthur, Cindy) terima kasih juga atas dukungan dan sarannya, khususnya dalam pembuatan skripsi ini.
- 12) Semua pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Tuhan membalas jasa baik yang pernah mereka berikan.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia tentu tidak akan luput dari kesalahan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, tentunya masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan penyusunan skripsi ini.



Malang, 29 Juni 2015

Penulis

Lia Florensia

ABSTRAK

Nama : Lia Florensia
NIM : 201141007
JUDUL PENULISAN HUKUM : PERAN LEMBAGA PERLINDUNGAN
KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT
(LPKSM) TERHADAP PENYALAHGUNAAN
KEADAAN PENGGUNAAN ALAT UKUR
KATA KUNCI : PERAN LPKSM, PENYALAHGUNAAN
KEADAAN, ALAT UKUR

Listrik merupakan salah satu kebutuhan hidup manusia yang sangat penting. Setiap hari masyarakat menggunakan listrik. Konsumen wajib untuk melakukan pembayaran dengan tepat waktu dan hak konsumen untuk menggunakannya. PLN harus memberikan pelayanan yang lebih mengutamakan kepuasan terhadap pelanggan. Permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini adalah bagaimana peran dan upaya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam memberikan perlindungan hukum untuk memperjuangkan hak-hak konsumen serta kendala apa saja yang dihadapi konsumen untuk menuntut haknya.

Lokasi penelitian berada di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Perusahaan Listrik Negara (PLN). Data ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak LPKSM dan PLN. Selain itu, data diperoleh juga dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 4 huruf c yang mengatur hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta pada Undang-Undang No. 2 Tahun 1981 tentang metrologi legal bab IV Pasal 12 huruf a yang mengatur tentang alat ukur, takar, timbang yang wajib ditera dan ditera ulang. Dalam hal ini, ketentuan Undang-Undang tersebut harus benar-benar dilaksanakan, baik pihak konsumen maupun pelaku usaha sama-sama tidak merasa dirugikan.

Kurangnya informasi yang benar dan cepat kepada masyarakat membuat banyak sekali pengaduan. Masih ada konsumen yang tidak merasakan langsung pelayanan baik dari pihak terkait yang seharusnya diterima konsumen. Kesimpulannya bahwa hampir sebagian besar masyarakat kurang puas terhadap kinerja Perusahaan Listrik Negara (PLN). Sedangkan pihak Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang salah satu tugasnya ialah untuk melindungi dan memperjuangkan hak konsumen sudah melaksanakannya dengan baik, menerima serta bertindak berdasarkan jenis keluhan yang disampaikan oleh konsumen.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iv |
| MOTTO..... | v |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| ABSTRAK..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 11 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 11 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 12 |
| 1.5 Metode Penelitian..... | 12 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 13 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Tinjauan umum Perlindungan Hukum..... | 15 |
| 2.1.1 Pengertian perlindungan..... | 16 |

| | | |
|-------------|--|-----------|
| 2.1.2 | Pengertian hukum menurut para ahli..... | 17 |
| 2.1.3 | Pengertian perlindungan hukum..... | 18 |
| 2.1.4 | Tujuan perlindungan hukum..... | 19 |
| 2.2 | Pengertian hukum perlindungan konsumen..... | 19 |
| 2.3 | Tinjauan umum tentang penyalahgunaan keadaan..... | 20 |
| 2.4 | Tinjauan umum tentang alat ukur (tera)..... | 22 |
| 2.4.1 | Jenis-jenis tanda tera..... | 24 |
| 2.4.2 | Tujuan tera..... | 25 |
| 2.5 | Pengertian Hak | |
| 2.5.1 | Macam-macam hak..... | 27 |
| 2.5.2 | Hak menurut para ahli..... | 28 |
| 2.6 | Hak-hak konsumen..... | 29 |
| 2.7 | Kewajiban konsumen..... | 29 |
| 2.8 | Tujuan perlindungan konsumen..... | 30 |
| 2.9 | Sanksi bagi pelaku usaha..... | 30 |
| 2.10 | Teori Keadilan..... | 32 |
| 2.10.1 | Keadilan menurut para ahli..... | 33 |
| 2.10.2 | Macam-macam keadilan..... | 34 |
| 2.11 | Teori Kepastian hukum..... | 35 |

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran umum Lokasi Penelitian

| | | |
|-------|--------------------------------|----|
| 3.1.1 | LPKSM..... | 36 |
| 3.1.2 | Struktur organisasi LPKSM..... | 40 |
| 3.1.3 | PLN..... | 41 |

3.2 Pengaduan oleh konsumen..... 46

| | | |
|-------|--|----|
| 3.2.1 | Daftar respon keluhan pelanggan PLN..... | 47 |
| 3.3.2 | Faktor-faktor ketidakpuasan pelanggan..... | 51 |

3.3 Upaya LPKSM..... 52

3.5 Kendala konsumen untuk menuntut haknya..... 57

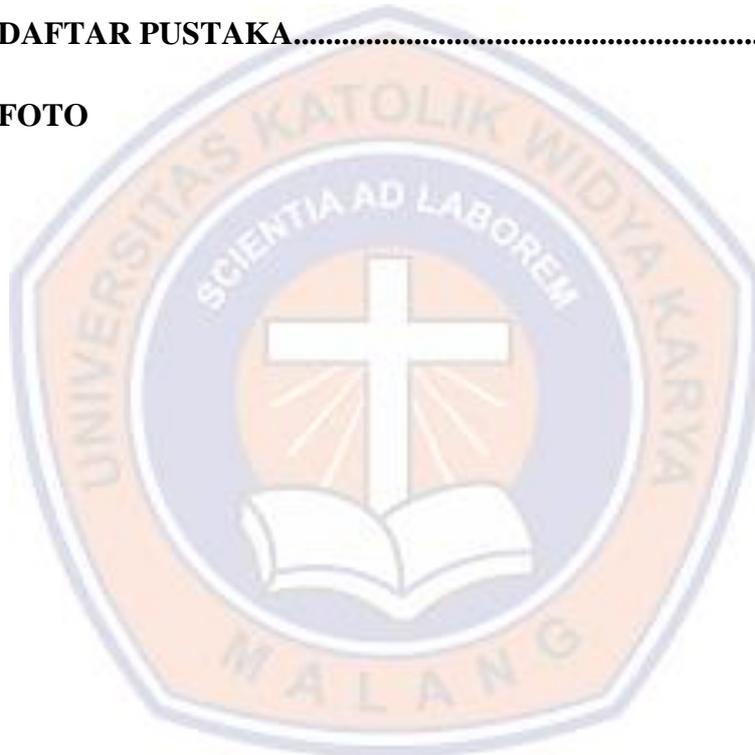
BAB IV PENUTUP

4.1 Simpulan..... 60

4.2 Saran..... 60

DAFTAR PUSTAKA..... 62

FOTO



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk sosial yang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Selain itu, manusia tidak akan pernah lepas untuk saling berkomunikasi dan berinteraksi dengan manusia lainnya. Interaksi antar manusia meliputi banyak bidang, baik itu bidang sosial, ekonomi, budaya, hukum serta bidang-bidang yang lainnya. Dalam bidang hukum dapat kita jumpai interaksi antara penjual dan pembeli. Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha merupakan suatu hubungan yang terjadi secara terus menerus dan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kita sebagai konsumen berharap untuk mendapatkan perlindungan hukum dan pelayanan yang baik.

Dalam kehidupan sehari-hari di kota Malang masih ditemukan konsumen dengan tingkat kesadaran dan pengetahuan yang rendah tentang pentingnya perlindungan hukum dan hak-hak konsumen. Sehingga hal ini bagi konsumen yang melakukan kegiatan transaksi jual beli masih sering merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Maka, tingkat pengetahuan dan kesadaran konsumen harus ditingkatkan supaya dapat mengurangi tingkat kerugian yang dialami oleh konsumen. Selain itu, pelaku usaha juga harus memikirkan kepentingan

maka pelaku usahapun sulit untuk menjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya, konsumen juga membutuhkan pelaku usaha untuk membantu mencukupi kebutuhan hidup konsumen¹.

Padahal pada era modern saat ini perkembangan zaman sangatlah pesat, kemajuan di bidang apapun sangat tidak bisa dibendung. Termasuk dalam hal transaksi jual beli, terkadang pelaku usaha melakukan hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Namun kadang kala pelaku usaha tidak ada pilihan lain selain melakukan sesuatu yang hanya menguntungkan pribadi sekalipun hal tersebut merugikan konsumen. Contoh dalam hal ini adalah yang berkaitan dengan penggunaan listrik.

Beberapa kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari adalah makanan, minuman, sandang, papan, air, uang dan listrik. Dari beberapa contoh kebutuhan tersebut, penulis lebih memfokuskan untuk membahas mengenai penggunaan listrik. Listrik merupakan salah satu kebutuhan hidup manusia yang sangat penting. Setiap hari masyarakat menggunakan listrik terutama bagi orang yang membuka jasa usaha laundry, warung internet (warnet), rental game (*playstation*), swalayan, rumah makan, rumah sakit, salon dan lain sebagainya.

Konsumen wajib untuk melakukan pembayaran dengan tepat waktu dan hak konsumen untuk menggunakannya. Selain itu, Perusahaan Listrik Negara (PLN) harus memberikan pelayanan prima yang berarti suatu pelayanan yang

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Jakarta: Sinar Grafika, 2011, hlm. 9.

lebih mengutamakan kepuasan terhadap pelanggan. Agar kedua belah pihak tidak merasa dirugikan, tetapi dalam hal ini pihak PLN masih belum melakukan kewajibannya dengan baik. Terlebih jika dengan adanya pengaduan-pengaduan dari masyarakat tentang seringnya terjadi pemadaman listrik tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu. Namun kenyataan yang terjadi tidak semua keluhan masyarakat ditanggapi baik oleh pihak PLN.

Beberapa pengaduan-pengaduan yang telah disampaikan oleh konsumen pengguna listrik melalui media sosial mengenai permasalahan yang sudah terjadi dan dirasakan langsung oleh masyarakat. Namun, tidak terlalu ditanggapi oleh pihak PLN. Bukti pengaduannya sebagai berikut² :

1. Samuel, Nanggulan Salatiga Jateng. Pada tanggal 11 Juni 2013. Kabel dari tiang listrik sampai 5 diatas tanah. Kabel-kabel ini mengganggu kami, kami juga harus memotong pohon yang menempel pada kabel listrik, kabel ini keberadaannya juga sudah lebih dari 12 tahun belum ada penggantian baru, ada juga yang menempel di atas atap rumah, kami harus bagaimana? Terima kasih.
2. Agung Nurbaman, wilayah cisauk tangerang. Pada tanggal 22 Mei 2014. Dalam 1 bulan ini pemadaman listrik daerah saya cukup sering, mungkin dalam minggu ini cukup parah, sedangkan pembayaran per bulan terus naik terus kayak rentenir. Bagaimana kejelasan pimpinan tertinggi PLN,

² <https://kickdahlan.wordpress.com/2012/09/13/sampaikan-keluhan-anda-terhadap-pln>, diunduh pada tanggal 23 Mei 2015.

apakah anda tidak bisa kerja atau buat pengunduran diri aja itu pun kalo anda berani, terimakasih PLN yang terang dan padam terus.

3. Tony. Jl. Nusakambangan blok 3E. Pada tanggal 1 November 2014.

Bogor wilayah tanah sareal mati lampu mulai jam 21 sampai sekarang, call center 123 tidak bisa dihubungi. jadi sama siapa bisa mengadu? Kapan PLN bisa berubah lebih baik!

4. Aditya Rahman, kp.sukaraja kaum RT 01, RW 07 kel.sukaraja, Bogor utara. Pada tanggal 7 November 2014.

Saya harap Pihak PLN bogor timur supaya lebih profesional. Saya dan tetangga-tetangga saya sudah lapor tentang keluhan tapi tidak ada tanggapan apapun dan penanganan. Pemadaman di beberapa rumah di tempat tinggal saya sudah berlangsung dari tanggal 6 November, dari jam 22.00 sampai sekarang tanggal 7 November belum juga hidup listriknya. kami harap pihak PLN profesional. Jika sampai hari Senin belum juga hidup saya rencana akan langsung menghadap ke kantor PLN Pusat di jakarta kebetulan saya punya teman kariyawn PLN di sana, sekalian melaporkan pelayanan buruk.

5. Nurlaila, Jl. Jend. Sudirman no.126, Kendari. Pada tanggal 18 Desember 2014.

Pemadaman listrik yang tidak berperikemanusiaan. Selamat malam PLN yang hebat. Kami sangat terganggu dengan pemadam listrik yang sudah terjadi belakangan ini, dan yang lebih menyebalkan didaerah kami sudah 3 hari berturut-turut setiap jam 3 sore terjadi pemadaman dan berakhir

pukul 9 malam. Coba saudara-saudara di PLN berpikir, bagaimana dengan kebutuhan rumah tangga yang tersimpan di lemari es, bisa rusak, belum lagi kalau listriknya mati menyala, mempercepat kerusakan alat-alat elektronik. Kalau anda-anda yang di PLN duitnya banyak, jadi nggak mikir kesana. Jangan sampai menunggu anarkis dulu baru mendapat perhatian. Terima kasih.

6. Solichin, 513077048770, Jl. Tempenan RT 01 RW 03 gedog wetan turen kabupaten Malang. Pada tanggal 4 Januari 2015. KWH telah di uji Lab dan dinyatakan normal dan tidak ada kesalahan ataupun indikasi pelanggaran. Tapi sampai sekarang KWH baru belum dipasang kembali dengan alasan pelanggan harus melunasi biaya kurang pungut selama satu tahun sebesar Rp. 915.166 padahal tolak ukurnya ada pada BA. Lab KWH yang menyatakan normal dan tidak ada pelanggaran. KWH dilepas pada tanggal 11 Desember 2014 dan sampai sekarang tanggal 4 Januari 2015 belum terpasang. Kami sebagai pelanggan PLN merasa rugi baik materi maupun moral karena tidak bisa beraktifitas seperti biasanya. Atas perhatian dan kepeduliannya kami ucapkan banyak terimakasih.
7. Heru Sasongko, Jl. Sumberan, Lumajang. Pada tanggal 14 Januari 2015. Mau Tanya katanya pasang listrik mudah dan gampang? Saya sudah daftar di PLN sebelum ada bangunanya ditolak harus ada bangunanya, setelah ada bangunanya daftar lagi jawaban PLN tidak ada jaringan

ditanggungkan sampai kapan tidak jelas, kami pasang listrik baru di jl.sumberan bagaimana solusinya agar aliran listrik cepat masuk.

8. Amin Thohari, dsn. Pereng ds. Sumberjo Kecamatan Pucuk Kab. Lamongan. Pada tanggal 15 Februari 2015. Tiang listrik yang ada di desa kami suda mau roboh dengan kemiringan sekitar 50 derajat, kami mohon untuk segera di tindak lanjuti agar tidak memakan korban jika saat roboh, karena lokasi ada di pinggir jalan.
9. H. Zaidi, Jl. Narugong, Jaksel. Pada tanggal 2 Maret 2015. PLN rasanya bekerja tidak profesional, saya mendaftar secara online (123) untuk pasang baru 1300 daya, dengan nomor registrasi 1200212012624 dan sudah lunas. Saya sudah beberapa kali laporkan perihal tersebut kepada petugas 123. Jawabannya klise dan membosankan (tunggu, sudah diinfokan dan bersabar). Pelayanan publik apa semacam ini, sudah hampir 2 bulan saya mendaftar, jangankan dipasang, memberikan sinyal atau info keterlambatan pemasanganpun tak pernah ada dari petugas PLN. Kalau dalam 2 hari ini tidak ada info dan tidak ada realisasi pemasangan dari PLN, saya akan tuntutan PLN sekaligus saya akan buat surat terbuka kepada dirut PLN, menteri BUMN, YLKI dll terkait. bosan dan menjenuhkan.
10. Dyana, Kabupaten Kolaka. Pada tanggal 22 April 2015. Tolong dong, diperhatikan untuk wilayah kab.kolaka terutama kec. pomalaa dan sekitarnya, masa tiap hari nyala cm 5-6 jam saja, sisanya padam. Ini yg di bayar bukan nyalanya tapi padamnya. Tolong pejabat

PLN yang berwenang. Kami bosan dengan keadaan ini sudah tahunan, tidak pernah ada solusi atau penyelesaian masalah ini. Biar pun sudah beberapa kali bupati di ganti tetap permasalahan listrik padam di wilayah kab.kolaka sultra tidak pernah selesai. Saya kirim surat ini lampu sudah padam sejak jam 8 pagi, nyala jam 3 tapi mati lagi jam 5 sampek sekarang belum nyala. Tolong pak,, tolong di bantu dan memperhatikan konsumen.

11. Sugiraya, Sumatera Selatan Kota Sekayu Tanjung Raya. Pada tanggal 8 mei2015.

Pemadaman terlalu sering, listriknya naik turun. Sering kali pada jam sibuk dan terutama saat hujan, apalagi sekarang musim hujan, tiap kali hujan dan ada geledak sedikit saja selalu mati lampu, naik turun sampai 3-4 kali. Mohon Kinerja PLNnya diperbaiki sebab listrik yang turun naik tegangannya bisa merusak alat-alat elektronik seperti Kulkas,TV, dll. Ada tetangga saya yang sudah rusak kulkas, dan TVnya. Mohon Maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kata-kata yang menyinggung. Semoga PLN semakin mengerti dan berjaya bagi para Konsumennya aamiin.

Dari beberapa contoh pengaduan diatas, informasi yang jelas dan tepat sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena hal itu tetaplah menjadi hak konsumen yang harus dilindungi. Terutama pada masyarakat pedesaan yang masih belum mengerti tentang hukum perlindungan bagi konsumen (yang dirugikan).

Salah satu yang diambil dari isi Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 huruf c yang berbunyi hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta pada huruf d berbunyi hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan³. Kedua pasal ini jelas bahwa hak konsumen adalah diperlakukan secara benar, dan dari kasus tersebut sudah jelas bahwa konsumen PLN di kota Malang belum diperlakukan secara benar dan jujur, karena tidak semua konsumen mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen mengenai bentuk pelayanan yang seharusnya diberikan oleh pelaku usaha yang menjadi hak konsumen.

Dalam hal pelaksanaan pengawasan barang beredar dan jasa, diharapkan dapat membendung kemungkinan masuknya barang-barang yang tidak sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku dan kerangka untuk memberdayakan serta melindungi konsumen, pengembangan perlindungan konsumen diarahkan untuk membangun konsumen yang cerdas, yaitu konsumen yang mengetahui serta memahami hak dan kewajibannya⁴.

Upaya-upaya perlindungan konsumen melalui pengembangan kemitrologian ditujukan untuk membangun kepercayaan antara produsen dan konsumen, dan agar konsumen tidak dirugikan oleh alat ukur yang kurang

³ **Pasal 4 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.**

⁴ <http://perlindungan.konsumen//> **Pilar-pilar Peningkatan Daya Saing dan Perlindungan Konsumen**, diunduh pada tanggal 13 Maret 2015.

akurat. Pada aspek standardisasi, pembangunan standar dikembangkan untuk meningkatkan mutu dan daya saing industri maupun produk nasional.

Direktorat Metrologi bertugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan pedoman, norma, standar, prosedur, dan kriteria serta pemberian bimbingan teknis dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang metrologi legal dengan fungsi, antara lain⁵:

1. Penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan peningkatan di bidang sarana, kerja sama, kelembagaan, penilaian kelembagaan, alat ukur, timbang, takar, standar ukuran, sumber daya manusia kemetrologian, dan pengawasan sektor metrologi legal.
2. Penyiapan penyusunan pedoman, standar, norma, prosedur, kriteria, serta pemberian bimbingan teknis dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang sarana, kerja sama, kelembagaan, penilaian kelembagaan, alat ukur, timbang, takar, standar ukuran, sumber daya manusia kemetrologian, dan pengawasan sektor metrologi legal.

Undang-undang No. 2 tahun 1981 tentang Metrologi legal pada bab IV pasal 12 yang berbunyi⁶ :

Dengan Peraturan Pemerintah ditetapkan tentang alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang :

⁵ *Ibid.*

⁶ **Pasal 12 Undang-Undang No. 2 tahun 1981 tentang Metrologi Legal.**

- a. wajib ditera dan ditera ulang;
- b. dibebaskan dari tera atau tera ulang, atau dari kedua-duanya;
- c. syarat-syaratnya harus dipenuhi.

Selain itu, pada bab VII pasal 27⁷:

- (1) Dilarang memasang alat ukur, alat penunjuk atau alat lainnya sebagai tambahan pada alat-alat ukur, takar atau timbang yang sudah ditera atau yang sudah ditera ulang;
- (2) Alat-alat ukur, takar atau timbang yang diubah atau ditambah dengan cara sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) pasal ini diperlakukan sebagai tidak ditera atau tidak ditera ulang.

Pasal 28⁸:

- a. alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya dengan cara lain atau dalam kedudukan lain daripada yang seharusnya;
- b. alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya untuk mengukur, menakar atau menimbang melebihi kapasitas maksimumnya.
- c. alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya untuk mengukur, menakar, menimbang atau menentukan ukuran kurang dari pada batas terendah yang ditentukan berdasarkan Keputusan Menteri.

Dari latar belakang di atas, penulis memberikan judul PERANLEMBAGA
PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT(LPKSM)

⁷ Undang-Undang No. 2 tahun 1981 tentang Metrologi Legal, *Op. cit*, Pasal 27.

⁸ *Ibid*, pasal 28.

TERHADAP PENYALAHGUNAAN KEADAAN PENGGUNAAN ALAT
UKUR.

Agar perlindungan hak-hak konsumen dapat berjalan dan berprogres ke arah yang lebih baik. Adapula posisi yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen karena keduanya sama di mata hukum.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti sampaikan, maka dapat diuraikan rumusan masalah untuk menjadi pembahasan yaitu:

1. Bagaimanakah upaya LPKSM untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap penyalahgunaan keadaan penggunaan alat ukur?
2. Apakah kendala yang dihadapi konsumen untuk menuntut hak-haknya berkenaan dengan penyalahgunaan keadaan oleh pelaku usaha?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana pada umumnya penulisan karya tulis tentu memiliki sebuah tujuan, demikian pula karya tulis ini juga memiliki tujuan yakni :

1. Untuk mengetahui upaya LPKSM untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap penyalahgunaan keadaan penggunaan alat ukur.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi konsumen untuk menuntut hak-haknya berkenaan dengan penyalahgunaan keadaan oleh pelaku usaha.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dan kegunaan penulisan ini adalah :

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi hukum perlindungan konsumen bagi pembaca.

b. Manfaat praktis

- Hasil penelitian ini membuat masyarakat mengerti serta bisa mendapatkan perlindungan hukum dan hak-hak konsumen.
- Untuk pelaku usaha agar tidak melakukan keterlambatan dalam melakukan pengukuran listrik.

1.5 Metode Penelitian

Untuk memperoleh hasil yang objektif, maka dalam penulisan dibutuhkan data atau informasi yang sesuai dalam masalah yang dibahas. Dalam hal ini, penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilaksanakan.

Tempat penelitian ini berada di wilayah kota Malang. Sehubungan dengan sumber data serta informasi yang diperlukan, maka lokasi penelitian berada di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Perusahaan Listrik Negara (PLN) di kota Malang. Pemilihan lokasi ini berkaitan dengan pembahasan tersebut.

2. Jenis dan Sumber data

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung antara penulis dengan pihak Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan pihak Perusahaan Listrik Negara (PLN), antara lain :

1. Bapak Joko sebagai pihak LPKSM di kota Malang.
2. Bapak Joni sebagai pihak LPKSM di kota Malang.
3. Bapak Mochtar sebagai pihak LPKSM (dari kota Blitar).
4. Ibu Lusi sebagai pihak PLN di kota Malang.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari kajian pustaka berupa buku, peraturan Perundang-undangan, antara lain: Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Undang-undang No. 2 tahun 1981 tentang metrologi legal, Peraturan Pemerintah No. 59 tahun 2001 tentang LPKSM, buku-buku serta literatur lain yang berkaitan langsung dengan pembahasan ini.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan mengenai pengertian perlindungan, pengertian LPKSM, pengertian perlindungan hukum, pengertian hukum perlindungan konsumen, pengertian dan ciri-ciri penyalahgunaan keadaan, pengertian, jenis dan tujuan alat ukur (tera), pengertian hak secara umum, hak-hak serta kewajiban konsumen, tujuan perlindungan hukum, sanksi bagi pelaku usaha yang merugikan konsumen, gambaran mengenai teori keadilan dan kepastian hukum, pengertian keadilan menurut para ahli serta macam-macam keadilan.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, membahas mengenai gambaran umum tentang lokasi penelitian (LPKSM dan PLN), penyalahgunaan keadaan penggunaan alat ukur, jenis pengaduan oleh konsumen, upaya LPKSM serta kendala yang dihadapi konsumen dalam menuntut haknya.

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab penutup yang berisikan simpulan dari analisa dan pengolahan data, serta memberikan saran yang bersifat alternatif yang dapat membantu untuk memecahkan masalah.