

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>Bab I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Keaslian Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian ..	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
<b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan secara Umum Hukum Perlindungan Konsumen.....	8
B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen .....	15
1. Pengertian Konsumen .....	15
2. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	16
C. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha .....	20
1. Pengertian Pelaku Usaha .....	20
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	22
3. Hal-Hal Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha .....	26
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	29
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	35
1. Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan .....	37

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan .....	40
E. Gambaran Umum PT. PLN (Persero) Distribusi	
Jawa Barat Dan Banten .....	43
1. Sejarah Singkat Pendirian .....	43
2. Visi Dan Misi .....	45
3. Nilai (Value) .....	46

### **BAB III CARA PENELITIAN**

A. Sifat Penelitian .....	48
B. Jenis Penelitian .....	48
1. Penelitian Kepustakaan .....	48
2. Penelitian Lapangan .....	52
C. Tahap Penelitian .....	53
D. Analisis Data .....	54
E. Hambatan-Hambatan Penelitian .....	54
F. Cara Mengatasi Hambatan Dalam Penelitian .....	55

### **BAB IV PEMBAHASAN**

A. Kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL) .....	56
B. Restrukturisasi PT. PLN (Persero) di Kabupaten Garut .....	64
C. Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) .....	74
D. Mutu Pelayanan Dan Perlindungan Hukum	
PT. PLN (Persero) UPJ Garut Kota .....	79
1. Mutu Pelayanan .....	79
2. Data Pengaduan Pelanggan Listrik .....	83
3. Perlindungan Hukum Pelanggan Listrik .....	88

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	97

## **Daftar Pustaka**

## **Lampiran-lampiran**