

**Analisis Yuridis Mengenai Kebijakan Sistem Payment Point Online Bank Oleh  
PT. PLN (Persero) Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

**NADIA ACHMAD**

**0505001771**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**FAKULTAS HUKUM**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**KEKHUSUSAN HUKUM TENTANG KEGIATAN EKONOMI**

**DEPOK**

**Juli 2009**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nadia Achmad

NPM : 0505001771

Tanda Tangan : .....

Tanggal : .... Juli 2009

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Nadia Achmad  
NPM : 0505001771  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Analisis Yuridis Mengenai Kebijakan Sistem *Payment Point Online Bank* Oleh PT. PLN (Persero) Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Heri Tjandrasari, S.H., M.H. ( )  
Pembimbing II : Suharnoko, S.H., MLI ( )  
Penguji : Henny Marlyna, S.H., M.H., MLI. ( )  
Penguji : Abdul Salam, S.H., M.H. ( )

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : Juli 2009

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan studi ilmu hukum dan penulisan penelitian ini. Sujud syukur kuhadapkan pada-Nya atas segala ilmu, pengetahuan dan pengalaman yang penulis dapatkan selama menuntut pendidikan di bangku perkuliahan sehingga penulis dapat menyusun penelitian ini yang menjadi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW atas ajaran dan suri tauladan yang Ia tanamkan pada Umat-Nya.

Penulis menyadari bahwa, tanpa ibantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan penelitian ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Oleh karea itu, izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Heri Tjandrasari, S.H., M.H. dan Suharnoko, S.H., MLI selaku pembimbing materi dan teknis yang telah menyediakan waktu untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan penelitian ini. Bimbingan yang Ibu dan Bapak berikan telah memberikan inspirasi yang besar dan ilmu yang bermanfaat bagi penulisan penelitian ini. Dan InsyaAllah penggunaan dari penelitian ini pun dapat bermanfaat juga bagi rekan mahasiswa maupun masyarakat umum yang membutuhkannya.
2. Bapak Gandjar Laksmana Bonaprpta S.H., M.H, selaku pembimbing akademis penulis selama mengemban pendidikan di kampus FHUI.
3. Staff PT. PLN (Persero) Kantor Pusat, yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan memberikan tenaga , pikirannya untuk membantu penulis dalam mengumpulkan data-data serta mencari informasi yang lebih dalam terkait dengan kebijakan sistem *Payment Point Online Bank*..

4. Orang tua tercinta, Dewi Mutiawati, S.H., M.Kn. dan Ir. Achmad Kalla, yang telah memberikan penulis segenap dukungan dan tenaga serta kasih sayang sehingga penulis memiliki motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini saya dedikasikan untuk mereka sebagai bentuk apresiasi penulis karena keberadaan penulis secara jiwa dan raga sampai saat ini sepenuhnya dikarenakan atas kasih sayang dan perhatian kedua orang tua penulis. Terima kasih ya mah dan pak. Dan tidak lupa juga, saya ucapkan terima kasih kepada Laila Achmad, kakak tercinta yang senantiasa menjadi inspirasi dan salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Rabindra Wisatrya, sebagai seseorang yang tiada hentinya mendukung penulis dalam segala aspek kehidupan penulis. Penulis bersyukur telah dipertemukan dengannya. Kehadirannya, telah memberikan arti lebih di kehidupan penulis. Penelitian ini juga penulis persembahkan kepadanya, sebagai seseorang yang berarti segalanya bagi penulis. *For you, I eternally and utterly grateful. To us bin, forever and after.*
6. Tante Raniwati Malik dan Om Malik Habir, karena senantiasa memberikan perhatian serta dukungan kepada penulis untuk menyusun penelitian ini. Khususnya kepada Om Malik Habir dari Bank Permata karena telah membantu penulis mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan penelitian ini.
7. Sahabat-Sahabat penulis tercinta yang telah memberikan warna bagi kehidupan penulis selama di bangku perkuliahan ini. Kepada Dwinanda ( yang juga berperan sebagai *my dearest cousin*), Talita, Niken, Boti, Ayu, Rani, Muthia, Intan, Wendy, Ibom, Celia, Meza, Livia, terima kasih atas segala dukungan, perhatian, canda gurau, dan bahkan informasi-informasi 'berbumbu' yang dapat menghilangkan segala kepenatan dan juga memberikan semangat serta keceriaan bagi penulis dalam proses menyelesaikan penelitian ini. Kalian semua telah menjadi inspirasi yang besar dalam kehidupan penulis, khususnya untuk selalu bekerja keras dalam

menuntut ilmu selama di bangku perkuliahan. *I love you guys, and I really hope that our friendship starts at forever and end at never.*

8. Kepada Abdillah, Dipta, Wahyu, Ferhat, Cakra terima kasih juga ya telah menghibur penulis dalam satu hal dan lainnya. Dan kepada Abdillah yang penulis doakan agar mendapatkan istana di surga kelak. Amin.
9. Kepada Fitri, Ventri dan Dhenia selaku freaky boyz, terima kasih atas perhatian yang telah diberikan kepada penulis agar penulis terus semangat mengerjakan penelitiannya. Begitu juga kepada Sally, Cindy, Rinda dan Yuna, penulis ucapkan banyak terima kasih.
10. Terima kasih Asian Law Student Association (ALSA) karena telah memberikan penulis ilmu dan pengalaman dalam berorganisasi selama duduk di bangku perkuliahan ini.
11. Penulis juga ucapkan terima kasih kepada para pihak lain yang tidak sempat disebutkan namanya yang telah turut memberikan kontribusi dalam penulisan penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah Subhanahu Wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penelitian ini tentu tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan, untuk itu segala komentar, kritik, dan saran sangat penulis harapkan bagi perbaikan dan penyempurnaan pengembangan ilmu dan pengetahuan penulis di bidang hukum, khususnya yang terkait dengan materi dalam penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat membawa manfaat dalam penegakan dan perbaikan hukum di Indonesia.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, 10 Juli 2009

Nadia Achmad

## **LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Achmad

NPM : 0505001771

Program Studi : Ilmu Hukum Program Kekhususan IV ( Kegiatan Tentang-  
Ekonomi)

Departemen : -

Fakultas : Hukum

Jenis karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Analisis Yuridis Mengenai Kebijakan Sistem Payment Point Online Bank Oleh PT. PLN (Persero) Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen.**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Depok

Pada tanggal: Juli 2009

Yang menyatakan

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kerangka Konseptual .....	7
1.5 Metode Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
<b>2. TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN</b>	
2.1 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	13
2.2 Istilah dan Pengertian Dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	16
2.3 Tentang klausul baku.....	19
2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha .....	23
2.5 Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	31
2.6 Tahap-Tahap Transaksi Konsumen.....	35
2.7 Penyelesaian Sengketa Hukum Perlindungan Konsumen.....	37
2.8 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	43
2.9 Sanksi Terhadap Pelanggaran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	48
<b>3. SURAT PERJANJIAN JUAL BELI TENAGA LISTRIK ANTARA PT. PLN (PERSERO) DENGAN KONSUMEN TERKAIT DENGAN KEBIJAKAN SISTEM PAYMENT POINT ONLINE BANK</b>	
3.1 Tinjauan Umum Mengenai Hukum Perjanjian .....	50
3.2 Unsur-Unsur Dalam Hukum Perjanjian dan Syarat Syaratnya Suatu Perjanjian Menurut Pasal 1320 KUHPerduta.....	54
3.3 Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Antara PT. PLN (Persero) dengan Konsumen Listrik.....	57
<b>PELAKSANAAN KEBIJAKAN SISTEM PAYMENT POINT ONLINE BANK</b>	

**OLEH PT. PLN (PERSERO) TERKAIT DENGAN HUKUM  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

4.1 Profil Perusahaan PT. PLN (Persero).....	63
4.1.1 Sejarah Singkat PT. PLN (Persero).....	63
4.1.2 Dasar Hukum PT. PLN (Persero).....	64
4.1.3 Visi dan Misi PT. PLN (Persero).....	64
4.1.4 Kegiatan Usaha PT. PLN (Persero).....	65
4.1.5 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) dan Uraian Tugas Perusahaan....	66
4.2 PT. PLN (Persero) Dalam Memberikan Pelayanan Umum bagi Pelanggan/Konsumen Listrik.....	70
4.3 Sistem Pembayaran Listrik Secara <i>Online (Payment Point Online Bank)</i> oleh PT. PLN (Persero).....	73
4.4 Analisis Kebijakan <i>Sistem Payment Point Online Bank</i> Oleh PT. PLN (Persero).....	78
<b>PENUTUP</b> .....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	88
<b>DAFTAR REFERENSI</b> .....	90



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat DIRKEU PT. PLN (Persero) Kantor Pusat No.04829/545/DITKEU/2007
- Lampiran 2. Surat Edaran Direksi PT. PLN (Persero) No. 010. E/DIR/2008
- Lampiran 3. Perjanjian Kerjasama PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang dengan PT. Bank Permata
- Lampiran 4. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik
- Lampiran 5. Struk Pembayaran Tagihan Listrik Dengan Menggunakan Sistem *Payment Point Online Bank*

## ABSTRAK

Nama : Nadia Achmad  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul : Analisis Yuridis Mengenai Kebijakan Sistem *Payment Point Online Bank* Oleh PT. PLN (Persero) Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen

Skripsi ini membahas mengenai analisis yuridis terhadap kebijakan pembayaran rekening listrik dengan sistem *Payment Point Online Bank* yang dicanangkan oleh PT. PLN (Persero), ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan perbandingan, dan pendekatan kasus. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kebijakan pembayaran rekening listrik dengan sistem *Payment Point Online Bank* oleh PT. PLN telah sesuai dengan ketentuan dalam Hukum Perlindungan Konsumen dan telah memenuhi hak-hak pelanggan listrik selaku konsumen.

Kata kunci:  
*Payment Point Online Bank*, Hukum Perlindungan Konsumen

## ABSTRACT

Name : Nadia Achmad  
Study Program: Law Study  
Title : Legal Analysis on Payment Point Online Bank System Policy By PT. PLN (Persero) From The Perspective Of Costumer's Protection Law

This thesis describes the legal analysis due to the payment of consumer's electricity account policy using the Payment Point Online Bank System by PT. PLN (Persero), from the perspective of the Consumer's Protection Law. This thesis is a normative legal study and employs statutes, a comparative approach, and a case study in its analysis. This thesis concludes that the Payment of Costumers Electricity Account Policy using the Payment Point Online Bank System by PT. PLN (Persero) has comply to the provisions set forth in the Consumers Protection Law and fulfilled the rights of PT. PLN (Persero) customers as consumers.

Key words:  
Payment Point Online Bank, Consumers Protection Law.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Listrik adalah kebutuhan semua orang. Pada zaman sekarang, hampir seluruh aspek kehidupan manusia bergantung terhadap keberadaan listrik. Oleh karena itu listrik menjadi sebuah kebutuhan yang vital, sama vitalnya dengan sandang, pangan, dan papan. Listrik yang ditemukan berabad lalu sudah menjadi kebutuhan yang sekaligus menunjukkan kemandirian dan kedaulatan sebuah bangsa. Sedemikian pentingnya tenaga listrik membuat beberapa negara, seperti Malaysia, menempatkan ketersediaan listrik sebagai infrastruktur vital yang mendapatkan dukungan politik dan ekonomi sebagai prioritas utama.<sup>1</sup> Sedangkan di Indonesia, tenaga listrik sangat bermanfaat untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan bangsa, dan meningkatkan perekonomian dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata secara material dan spiritual yang sesuai dengan Pancasila dan UUD 1945.<sup>2</sup>

Oleh karena itu wajar jika pembangkitan dan distribusi tenaga listrik menjadi *domain* negara yang diwakili oleh pemerintah. Pemerintah memegang peranan penting dalam menjamin ketersediaan tenaga listrik untuk rakyatnya. Campur tangan pemerintah dalam hal listrik juga menjadi wajib dengan berbagai alasan, antara lain kedaulatan ekonomi, daya saing industri dan daya beli masyarakat yang masih rendah.

Namun dalam menjalankan peran ini terbukti kemudian ternyata tidak mudah. Peran serta pemerintah dalam menyediakan kebutuhan akan energi listrik tidak lepas dengan keberadaan PT. PLN (Persero). Sebagai sebuah organisasi yang bergerak

<sup>1</sup> Tulus Abadi dan Sudayatmo, *Memahami Hak dan Kewajiban Anda Sebagai Konsumen Listrik*, (Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dan Koalisi Masyarakat Sipil Untuk Perbaikan Pelayanan Listrik, 2004). hal. 1

<sup>2</sup> Indonesia, Undang-Undang Tentang Ketenagalistrikan, UU No. 15, LN No. 74 Tahun 1985, TLN No. 3317, Konsideran butir (a)

dalam bisnis infrastruktur, hampir semua fasilitas PT. PLN (Persero) disediakan oleh pemerintah. Bahkan PT. PLN (Persero) mempunyai fungsi bisnis monopolistik yang diizinkan negara.<sup>3</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, sektor ketenagalistrikan di Indonesia berada dibawah penguasaan negara yang dikelola dan dijalankan oleh PT. PLN (Persero). Struktur PT. PLN (Persero) ini adalah terintegrasi secara vertikal, yang berarti bahwa PT. PLN (Persero) menguasai pembangkitan, transmisi, distribusi listrik di seluruh Indonesia, sekaligus mengelola administrasi kelistrikan.<sup>4</sup> PT. PLN (Persero) menangani semua tahapan kelistrikan dari hulu sampai hilir, dari memproduksi sentrum sampai mengelola cara pembayaran dan menangani keluhan pelanggan. Penempuhan model pengelolaan tenaga listrik semacam ini didasarkan harapan pemerintah agar industri ketenagalistrikan yang transparan, efisien, handal dan ramah lingkungan dapat tercipta untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dan juga meningkatkan kesejahteraan rakyat.<sup>5</sup>

Agar dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat tersebut, PT. PLN (Persero) berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat Indonesia selaku konsumen listrik. Pelayanan publik secara prima adalah kegiatan-kegiatan dan obyek-obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and conveniences*) bagi seluruh masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan, sehingga masyarakat sebagai konsumen dapat merasa puas. Hubungan PT. PLN (Persero) dengan publik, bukanlah hubungan antara atasan dan bawahan dalam

<sup>3</sup> Ali Herman Ibrahim, *General Check-Up Kelistrikan Nasional*, (Jakarta: Mediaplus Network, 2008). hal. 47

<sup>4</sup> Abadi dan Sudaryatmo, *op.cit.*, hal. 6.

<sup>5</sup> Dea Melina Nugraheni, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Atas Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN (Persero) Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. (Skripsi Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2008). hal. 17

sebuah birokrasi dalam jajaran pemerintah, namun merupakan mitra kerja yang saling menghargai. Oleh karena itu, para konsumen listrik memiliki hak-hak antara lain<sup>6</sup> :

1. Hak atas kenyamanan , keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih;
3. Hak untuk memperoleh informasi;
4. Hak untuk didengar;
5. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
6. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
7. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
8. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;
9. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;
10. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia dalam keputusan Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik menyatakan terwujudnya pelayanan publik merupakan salah satu ciri pelaksanaan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang dicirikan pada:

- 1) Partisipasi
- 2) Transparansi
- 3) Koordinasi/consensus
- 4) Efektif & efisien

<sup>6</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.2, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004). hal. 40

6) *Responsible*

7) Akuntabilitas dan

8) *Rule of law*.

Salah satu upaya PT. PLN (Persero) dalam menjalankan fungsinya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat sebagai konsumen listrik adalah melalui pembayaran rekening listrik dengan sistem *Payment Point Online Bank*. Sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) merupakan sistem pembayaran tagihan listrik PT PLN (persero) yang diselenggarakan secara *online real-time* yang dikelola sepenuhnya oleh layanan perbankan dengan memanfaatkan fasilitas serta jaringan yang dibangun dan dikembangkan oleh masing-masing bank, sehingga para konsumen listrik dapat memperoleh kemudahan dan keamanan dalam membayar tagihan listrik. Para konsumen listrik dapat membayar tagihan listrik dimana saja pada loket PPOB yang terdekat dengan tempat tinggal konsumen. Pembayaran tagihan rekening listrik secara online tersebut diharapkan dapat mempermudah pelanggan melakukan transaksi pembayaran rekening listriknya dengan memanfaatkan seluruh fasilitas yang disediakan bank antara lain melalui pembayaran tunai di Teller, Autodebet, ATM, *Phone Banking*, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan Kartu Kredit. Untuk setiap transaksi pembayaran tagihan listrik melalui PPOB, dikenakan Biaya Administrasi Bank sebesar Rp. 1.600 (Seribu enam ratus rupiah). Biaya ini ditetapkan oleh masing-masing bank.<sup>7</sup>

Pihak PT. PLN (Persero) juga telah mengadakan kerjasama dengan PT. Pos Indonesia (persero) sebagai mitra PT. PLN (Persero) yang merupakan penyelenggara pembayaran rekening listrik melalui sistem PPOB. Dengan bergabungnya PT. Pos Indonesia (Persero) akan memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk dapat membayar rekening listriknya melalui seluruh Kantor Pos dan *e-Mobile* (mobil POS)

<sup>7</sup> *Sosialisasi Sistem Payment Point Online Bank Daerah Distribusi Jawa Barat dan Banten*, (Banten: PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten, 2009), hal 2.

yang menjangkau hampir di seluruh Indonesia, dan dengan demikian memberikan alternatif kepada pelanggan selain membayar melalui loket *payment point* konvensional. Pelayanan pembayaran rekening listrik melalui sistem PPOB yang dicanangkan oleh PT. PLN (persero) ini bertujuan untuk memberikan banyak manfaat kepada konsumen, seperti para konsumen listrik dapat membayar rekening listriknya dengan cepat di seluruh loket yang tersedia, transaksi dapat dilakukan dengan mudah karena hanya dengan menunjukkan ID pelanggan atau rekening terakhir dan keamanan uang konsumen listrik dari transaksi pembayaran rekening listrik dapat terjamin.<sup>8</sup>

Tujuan lain dari pelaksanaan sistem PPOB ini yaitu terciptanya peluang bisnis jasa pelayanan pembayaran *online* dengan menjadi *downline bank* PT. Pos Indonesia (persero), tercipta efisiensi berskala nasional karena tercipta sinergi antar penyedia jasa layanan, instansi terkait dan perbankan, serta akan tercipta transparansi sebagai cermin dari *Good Corporate Governance*.<sup>9</sup> Walaupun kebijakan PT. PLN (Persero) untuk menerapkan sistem PPOB bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, baru, murah dan sederhana, namun pelaksanaan dari kebijakan ini masih menimbulkan banyak pertentangan dari berbagai kalangan masyarakat.

Para pihak yang menentang kebijakan sistem PPOB ini berpendapat bahwa pungutan biaya administrasi bank akibat perjanjian yang dilakukan antara PT.PLN (persero) dan beberapa bank dalam pembayaran listrik, melalui sistem PPOB ini dianggap tidak transparan. Mestinya, sesuai hak konsumen, terbitnya kebijakan baru itu harus diinformasikan secara benar, jelas, dan jujur. Namun demikian, informasi (sosialisasi) itu tidak dengan otomatis mengikat secara hukum, karena hanya perjanjian dan undang-undang lah yang menjadi sumber perikatan<sup>10</sup> Sehingga banyak dari kalangan masyarakat yang menganggap bahwa kebijakan sistem PPOB ini

<sup>8</sup> *Ibid.*, hal. 4

<sup>9</sup> *Ibid.*, hal. 3

<sup>10</sup> Staff PT.PLN (Persero) Pusat (2009, Mei 12). Wawancara Langsung

melanggar Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah diumumkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1.2.1. Apakah pelaksanaan dari kebijakan Sistem *Payment Point Online Bank* yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) bertentangan dengan hukum perlindungan konsumen?

1.2.2. Bagaimanakah pengaturan kebijakan sistem *Payment Point Online Bank* dalam kontrak bisnis antara PT PLN (persero) dengan konsumen?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan berkaitan dengan kehendak dan maksud yang ingin dicapai yaitu:

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mendapatkan pemahaman lebih dalam mengenai kebijakan sistem *Payment Point Online Bank* untuk pembayaran rekening listrik yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) , maksud dan tujuan dari penerapan kebijakan tersebut dan apakah pelaksanaan dari kebijakan tersebut telah melindungi hak-hak konsumen pengguna listrik serta sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

a. Menjelaskan mengenai maksud dan tujuan dari kebijakan sistim pembayaran rekening listrik melalui *Payment Point Online Bank* beserta pelaksanaannya.

b. Menjelaskan kontrak bisnis antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen terkait dengan kebijakan *Payment Point Online Bank*

#### 1.4. Kerangka Konseptual

Istilah yang digunakan di dalam penulisan ini adalah:

Pengertian Perlindungan Konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen<sup>11</sup>

Pengertian Konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>12</sup>

Pengertian Pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>13</sup>

Pengertian ketenagalistrikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik.<sup>14</sup>

Pengertian Tenaga listrik berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 tahun 1985

<sup>11</sup> Indonesia, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU No.8 tahun 1999, LN No 42 tahun 1999, TLN No 3821, ps.1.

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> *Ibid.*

<sup>14</sup> <sup>15</sup> Indonesia, Undang-Undang Tentang Ketenagalistrikan, UU No.15 tahun 1985, LN No 74 tahun 1985, TLN No 3317, ps 1

tentang Ketenagalistrikan adalah salah satu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, dan bukan listrik yang dipakai untuk komunikasi atau isyarat.<sup>15</sup>

Pengertian Penyediaan tenaga listrik berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan adalah pengadaan tenaga listrik mulai dari titik pembangkitan sampai dengan titik pemakaian.<sup>16</sup>

Pengertian Pemanfaatan tenaga listrik berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan adalah penggunaan tenaga listrik mulai dari titik pemakaian.<sup>17</sup>

Pengertian Kuasa Usaha Ketenagalistrikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan adalah kewenangan yang diberikan oleh Pemerintah kepada badan usaha milik negara yang disertai tugas semata-mata untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum, dan diberi tugas untuk melakukan pekerjaan usaha penunjang tenaga listrik.<sup>18</sup>

Pengertian *Payment Point Online Bank* adalah produk layanan pembayaran tagihan listrik PT.PLN (persero) dan tagihan lainnya yang diselenggarakan secara Online Real-Time bekerja sama dengan Kantor Pos dan dunia Perbankan.<sup>19</sup>

Pengertian Pelayanan Publik berdasarkan Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik adalah adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan

<sup>15</sup> *Ibid.*

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> *Ibid.*

<sup>18</sup> *Ibid*

<sup>19</sup> *Sosialisasi Sistem Payment Point Online Bank Daerah Distribusi Jawa Barat dan Banten*, op.cit., hal 2.

oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>20</sup>

### **1.5. Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat yuridis normatif<sup>21</sup> yaitu penelitian ini mengacu pada norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengikat masyarakat dengan cara meneliti bahan pustaka atau disebut juga dengan penelitian kepustakaan. Dalam penelitian yuridis normatif ini, penelitian mengacu pada ketentuan hukum yang terdapat dalam peraturan nasional, khususnya mengenai perlindungan konsumen .

Fokus dari penelitian yuridis normatif ini dalam menjelaskan dan menjawab pokok permasalahan yang diajukan dengan melihat perlindungan yang dapat diberikan oleh perangkat hukum nasional terhadap konsumen listrik di Indonesia.

Penulisan ini bersifat deskriptif analitis yang dilakukan untuk memperoleh gambaran secara yuridis mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa ketenagalistrikan sesuai ketentuan peraturan ketenagalistrikan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berlaku.

Sementara itu, sumber data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Bahan hukum primer.

Dalam penulisan ini, yang termasuk ke dalam bahan hukum primer ialah peraturan perundang-undangan. Peraturan perundang-undangan yang dipakai adalah yang terkait dengan penelitian ini.

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan

<sup>20</sup> Indonesia, Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, ps.1

<sup>21</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkatan*, cet VII ( Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2004), hal. 13

mengenai bahan hukum primer, dimana bahan hukum tersebut memberikan informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan isi bahan hukum primer dan implementasinya. Terkait dengan penulisan ini, penulis menggunakan buku, artikel ilmiah, bahan yang diperoleh dari internet, teori atau pendapat para sarjana, makalah, majalah dan surat kabar.<sup>22</sup>

### 3. Bahan hukum tertier

Bahan hukum tertier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan atas bahan hukum primer dan sekunder. Dalam penulisan ini, penulis menggunakan kamus.

Penggunaan data sekunder ini diharapkan dapat memaksimalkan tujuan dari penelitian dengan memanfaatkan fungsi-fungsi dari data sekunder yaitu<sup>23</sup>:

- a. Sebagian bahan dalam kerangka pencapaian ilmu pengetahuan, yang dalam hal ini adalah ilmu pengetahuan hukum di bidang perlindungan konsumen dan ketenagalistrikan.
- b. Untuk mendayagunakan ilmu pengetahuan mengenai hukum perlindungan konsumen dan ketenagalistrikan.

Untuk melengkapi data-data ini, penulis juga melakukan penelitian lapangan (*field research*), melalui wawancara dengan narasumber/informan, yaitu para pihak yang memiliki keahlian dan orang-orang yang terkait masalah yang diangkat. Penelitian ini dibatasi pada perlindungan konsumen pengguna jasa ketenagalistrikan dengan studi kasus penerapan kebijakan pembayaran rekening listrik dengan sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) oleh PT. PLN (Persero).

<sup>22</sup> *Ibid* ,hal 14

<sup>23</sup> Sri Mamudji,*et.al.*, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Badan Penerbit Universitas Indonesia,2005), hal. 30

Dalam mengolah dan menganalisis data yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode kualitatif. Metode ini digunakan dengan maksud untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dengan mengutamakan kualitas sumber data yang diperoleh daripada kuantitasnya.<sup>24</sup>

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan skripsi ini dilakukan kedalam lima bagian bab yang saling berkaitan satu dengan lainnya. Sistematikanya adalah sebagai berikut:

Bab pertama, berisikan tentang pendahuluan, yang menguraikan latar belakang permasalahan, pokok permasalahan, tujuan penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan

Bab kedua, merupakan bab yang berisikan tentang tinjauan umum atas Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Pada bab ini diantaranya mengenai asas dan tujuan perlindungan konsumen, istilah dan pengertian dalam Hukum Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, tahap-tahap transaksi konsumen, pengertian dan larangan pencatuman klausula baku dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, penyelesaian sengketa Hukum Perlindungan Konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen dan sanksi terhadap pelanggaran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Bab ketiga mengenai Kontrak Bisnis Antara PT.PLN (persero) dengan Konsumen Terkait dengan Kebijakan sistem *Payment Point Online Bank*, diantaranya menguraikan mengenai tinjauan umum mengenai hukum perjanjian, unsur-unsur dalam hukum perjanjian dan syarat sahnya suatu perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdata, dan mengenai kontrak bisnis antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen tenaga listrik.

<sup>24</sup> Sri Mamudji, et al., *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, (Depok : Fakultas Hukum Universitas Indonesia,2005), hal.22.

Bab keempat menguraikan mengenai profil perusahaan PT. PLN (Persero), PT. PLN (Persero) Dalam Memberikan Pelayanan Umum bagi Pelanggan/Konsumen Listrik, sistem pembayaran listrik secara *online (Payment Point Online Bank)* oleh PT. PLN (Persero), dan mengenai Analisis Kebijakan *Sistem Payment Point Online Bank* Oleh PT. PLN (Persero)

Bab kelima penutup, yang berisikan kesimpulan dan saran dari penulis atas masalah penerapan kebijakan *Payment Point Online Bank* oleh PT. PLN (Persero) ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen.



## BAB 2

### TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

#### 2.1. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya akan disebut dengan UUPK) , perlindungan konsumen beraskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Penjabaran lebih lanjut mengenai asas-asas perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam penjelasan pasal 2 UUPK, yaitu:

“ Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.”

Berdasarkan substansi dari kelima asas perlindungan konsumen yang telah disebutkan dalam pasal 2 UUPK beserta penjelasannya, maka asas-asas tersebut dapat dibagi lagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu<sup>25</sup>:

<sup>25</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit.*,hal. 26

1. asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen ;
2. asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. asas kepastian hukum

Asas keseimbangan dikelompokkan kedalam asas keadilan, mengingat bahwa hakikat dari asas keadilan adalah menjaga keseimbangan bagi kepentingan masing-masing pihak dalam sebuah transaksi dagang, yaitu antara pelaku usaha, konsumen dan pemerintah.

Dalam hal ini pemerintah tidak memiliki kepentingan secara langsung, namun kepentingan pemerintah dalam rangka mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung di antara para pihak namun melalui berbagai pembatasan dalam bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, termasuk UUPK. Dalam pasal 2 UUPK dapat diketahui bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan dalam rangka pembangunan nasional, yang menjadi tanggung jawab pemerintah.

Keseimbangan perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen menampakkan fungsi hukum sebagai sarana pengendalian hidup bermasyarakat dengan menyeimbangkan kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat atau dengan kata lain sebagai sarana kontrol sosial.

Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen disamping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.<sup>26</sup>

UUPK ditujukan sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan swadaya bagi masyarakat sebagai konsumen dari pelaku usaha yang melakukan kegiatan ekonomi yang merugikan bagi kepentingan konsumen.<sup>27</sup>

<sup>26</sup> *Ibid*, hal. 30

<sup>27</sup> Az Nasution, "Perlindungan Konsumen; Tinjauan Pada UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen-L.n. '99 NO.42, TLN. '99 NO.3821" (makalah disampaikan pada kuliah Hukum Perlindungan Konsumen di Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2007), hal 8

Pada pasal 3 UUPK mengatur mengenai tujuan dari perlindungan konsumen yaitu:

“Perlindungan konsumen bertujuan :

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

Pengaturan dari pasal 3 UUPK merupakan pengaturan mengenai tujuan khusus dari perlindungan konsumen. Hal ini membedakan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan pada pengaturan dalam pasal 2 UUPK.

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen ini akan berlaku secara maksimal apabila didukung oleh seluruh subsistem perlindungan yang diatur dalam UUPK, tanpa mengabaikan fasilitas penunjang dan kondisi masyarakat.<sup>28</sup>

Namun sampai saat ini belum diketahui dengan jelas bagaimana penerapan dari tujuan perlindungan konsumen. Pelaksanaan dari pasal 3 huruf d UUPK mengenai sistem perlindungan hukum juga belum terlaksanakan. Sampai saat ini sistem perlindungan di Indonesia belum juga terbentuk, sedangkan hal tersebut merupakan kewenangan dari pemerintah selaku sebagai pembina, pengawas serta pelaksana Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Miru dan Yodo, *op . cit.*, hal 34-35

<sup>29</sup> Nasution, *op.cit.*, hal 9.

## 2.2. Istilah dan Pengertian dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat beberapa istilah beserta pengertian baru menyangkut Hukum Perlindungan Konsumen yang berbeda dengan pengertian umum yang pernah digunakan.

Beberapa istilah dan pengertian, adalah sebagai berikut:

**1. Perlindungan Konsumen.** Berdasarkan pasal 1 ayat 1 UUPK, perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Segala upaya untuk melindungi konsumen seperti yang dijelaskan dalam pasal 1 ayat 1 UUPK diatas termasuk dalam hal beracara di depan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

**2. Konsumen.** Berdasarkan pasal 1 ayat 2 UUPK, konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”

Tim Hukum Perlindungan Konsumen (selanjutnya tim hukum) yang dibentuk oleh Menteri Kehakiman RI (1998)<sup>30</sup>, menafsirkan pengertian pemakai yang digunakan dalam pengertian konsumen pada pasal 1 ayat 2 UUPK ini dengan dua pengertian lain yaitu pengguna dan pemanfaat. Berikut rincian pengertian dari tafsiran tersebut:

- 2.1. **Pemakai**, adalah setiap konsumen yang pemakai barang/barang-barang yang tidak mengandung listrik atau elektronika, seperti pemakaian pangan, sandang, papan, dsb.
- 2.2. **Pengguna**, adalah setiap konsumen yang menggunakan barang –barang yang mengandung listrik atau elektronika, seperti penggunaan lampu listrik, radio tape, TV, ATM, atau komputer, dsb
- 2.3. **Pemanfaat**, adalah setiap konsumen yang memanfaatkan jasa-jasa konsumen seperti, jasa kesehatan, jasa angkutan, jasa pengacara, jasa pendidikan, jasa perbankan, jasa transportasi, jasa rekreasi, dst.

<sup>30</sup> Keputusan Menteri Kehakiman RI, tentang Pembentukan Tim Penelaah Peraturan Perundang-undangan di Bidang Hukum Dalam Rangka Reformasi Hukum, No.M.59-PR.09.04 Tahun 1998, Jakarta, 1 Desember 1998

Pengertian konsumen pun terbagi menjadi dua pengertian yaitu, konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah pengguna dan/atau pemanfaat barang/jasa untuk dibuat menjadi barang/jasa lain atau untuk memperdagangkannya kembali. Kalau ia distributor atau pedagang, berupa barang setengah jadi atau barang jadi yang menjadi mata dagangannya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industri atau pasar produsen.<sup>31</sup> Sedangkan pengertian konsumen akhir adalah pengertian konsumen yang digunakan dalam pasal 1 angka 2 UUPK, dimana batasan konsumen itu sendiri adalah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang/jasa bagi kepentingan sendiri, keluarga atau orang-orang tertentu dan tidak untuk dibuat menjadi barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan kembali.

3. **Pelaku usaha.** Pengertian pelaku usaha dalam pasal 1 angka 3 UUPK adalah:

“setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

Penggunaan istilah pelaku usaha dapat lebih diperinci lagi sebagai:

- 3.1. **pelaku usaha penyedia dana** (investor) bagi pelaku usaha atau konsumen, seperti bank, asuransi, pelaku usaha leasing, rentenir, pengijon, dst;
- 3.2. **pelaku usaha produsen**, yaitu pelaku usaha pembuat barang/jasa seperti makanan, jasa angkutan, asuransi, perbankan, meja kursi, pakaian, rumah, kendaraan bermotor, komputer, TV , dst; dan
- 3.3. **pelaku usaha distributor**, yaitu pelaku usaha yang mengedarkan, menjual barang/jasa, seperti pelaku usaha pedagang retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, hypermarket, dst.

<sup>31</sup> Philip Kotler, *Principles of Marketing*, Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, New Jersey, 1980, hal. 267-268

Selanjutnya, pelaku usaha di bidang periklanan terdiri dari:<sup>32</sup>

- 3.4. **pengiklan**, yaitu pelaku usaha yang memesan perancangan/ pembuat iklan pada perusahaan/ biro iklan tertentu untuk mempromosikan produk hasil usahanya dengan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur pada biro iklan tsb.
- 3.5. **perusahaan periklanan**, yaitu pelaku usaha periklanan yang menciptakan pesan-pesan iklan yang memuat unsur persuasif sesuai dengan informasi produk yang ia terima dari pengiklan; dan
- 3.6 **media periklanan**, yaitu pelaku usaha yang menyiarkan ( melalui media cetak) atau menayangkan ( melalui media elektronik) iklan-iklan tersebut dengan menjaga kesepadanan antara iklan yang disiarkan atau ditayangkannya, mengikuti nilai-nilai hukum, sosial dan budaya yang hidup dalam masyarakat.

Setiap pelaku usaha yang terurai diatas termasuk dalam batasan pengertian pelaku usaha seperti yang ditetapkan dalam pasal 1 angka 3 UUPK. Rincian pengertian pelaku usaha diatas berfungsi untuk mempermudah penentuan pelaku usaha dalam menghadapi sengketa perlindungan konsumen.

4. **Klausula baku**. Pengertian klausula baku menurut pasal 1 angka 10 UUPK adalah:

“ setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

Rumusan pengertian klausula baku pada pasal 1 angka 10 UUPK ini , tampak penekanannya lebih tertuju pada prosedur pembuatannya yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, dan bukan isinya. Walaupun pasal 1 angka 10 UUPK menekankan pada prosedur pembuatan klausula baku di dalam suatu perjanjian, akan tetapi tidak dapat dihindari bahwa prosedur pembuatan klausula baku

<sup>32</sup> Komisi Periklanan Indonesia, *Tata Krama dan Tata Cara Periklanan Indonesia Yang Disempurnakan*, ( Jakarta, 10 Agustus 1996). Hal 4-5, Bab II B, angka 1 c

tersebut ikut mempengaruhi isi perjanjian. Artinya melalui berbagai klausula baku, isi perjanjian sepenuhnya ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, dan konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan yaitu: *take it or leave it* (menyetujui atau menolak) perjanjian yang diajukan kepadanya.<sup>33</sup>

### 2.3. Tentang Klausula Baku

Ketentuan mengenai klausula baku diatur dalam Pasal 18 UUPK, yang berbunyi:

- “ (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila;
- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
  - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen;
  - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
  - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
  - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau mengungkapkannya sulit dimengerti
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

<sup>33</sup> Miru dan Yodo, *op . cit.*, hal 19-20

- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.”

Dalam UUPK terdapat larangan bagi pelaku usaha untuk memuat klausula baku yang merugikan konsumen dalam perjanjian atau dokumen atau dokumen lainnya dengan ancaman batal demi hukum apabila memenuhi ketentuan yang berlaku dalam ayat (1) dan ayat (2) Pasal 18 UUPK.

Menurut Mariam Darus Badruzaman adapun ciri-ciri dari suatu perjanjian baku yang selalu muncul antara lain adalah<sup>34</sup>:

1. Cara mengakhiri perjanjian
2. Cara memperpanjang berlakunya perjanjian
3. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase
4. Penyelesaian sengketa melalui keputusan pihak ketiga (*bindendadvies beding*)
5. Syarat eksonersi

Sebenarnya yang menjadi masalah bagi konsumen bukanlah mengenai perjanjian baku tersebut yang didalamnya terdapat beberapa klausula baku, perjanjian baku yang didalamnya memuat beberapa klausula baku adalah tidak dilarang dan tetap berlaku bagi para pihak, namun yang menjadi masalah bagi konsumen diantara beberapa klausula baku tersebut terdapat klausula yang disebut eksonerasi.

Rijken menyatakan bahwa klausula eksonerasi adalah klausul yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.<sup>35</sup>

Klausula seperti ini ada kalanya memberatkan dan merugikan konsumen dan klausula yang merugikan konsumen seperti inilah yang disebut sebagai klausula baku yang dilarang menurut UUPK.

Klausula eksonerasi yang biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausula tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam

<sup>34</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Perjanjian Baku (Standart)*, BPHN, Jakarta 1980, hal 1.

<sup>35</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, (Bandung: Alumni, 1994), hal. 47

perjanjian baku. Klausula tersebut merupakan klausul yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen, karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen, dengan adanya klausul tersebut menjadi beban konsumen.<sup>36</sup>

Menurut Mariam Darus Badruzaman, perjanjian baku dengan klausula eksonerasi yang meniadakan atau membatasi kewajiban salah satu pihak (kreditur) untuk membayar ganti kerugian kepada debitur, memiliki ciri sebagai berikut:<sup>37</sup>

- a. isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisinya relatif kuat daripada debitur;
- b. debitur sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian itu;
- c. terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- d. bentuknya tertulis;
- e. dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.

Menurut Sri Gambir Melati Hatta bahwa pada umumnya dalam perjanjian baku hak-hak penjual lebih menonjol dibandingkan hak-hak pembeli, karena pada umumnya syarat-syarat atau klausula bagi pembeli merupakan kewajiban-kewajiban saja, sehingga dengan demikian antara hak-hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli tidak seimbang<sup>38</sup>

Setelah lahirnya UUPK, maka perlindungan konsumen dari penyalahgunaan keadaan semakin baik karena berdasarkan Pasal 18 UUPK, dilarang memuat klausula-klausula baku tertentu dalam perjanjian antara konsumen dan produsen.<sup>39</sup>

Menurut Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, perjanjian baku tetap merupakan perjanjian yang mengikat para pihak yang menandatangani, walaupun klausula yang terdapat dalam perjanjian baku banyak mengalihkan beban tanggung gugat dari pihak perancang perjanjian baku kepada pihak lawannya, namun setiap kerugian yang timbul

<sup>36</sup> Miru dan Yodo, *op . cit.*, hal 114

<sup>37</sup> Mariam Darus Badruzaman, *op.cit.*, hal.50

<sup>38</sup> Sri Gambir Melati Hatta, *Sewa Beli dengan Perjanjian Tak Bernama: Pandangan dan Sikap Mahkamah Agung Indoensia*, (Bandung:Alumni, 2000), hal 7-8

<sup>39</sup> Miru dan Yodo, *op . cit.*, hal 124

dikemudian hari akan tetap ditanggung oleh para pihak yang harus bertanggung gugat berdasarkan klausula perjanjian tersebut, kecuali jika klausula tersebut merupakan klausula yang dilarang berdasarkan Pasal 18 UUPK.<sup>40</sup>

Hal ini berarti azas kebebasan berkontrak jangan lagi dipahami dalam pengertian secara mutlak. Oleh sebab itu, azas kebebasan berkontrak hanya dapat dilaksanakan sepanjang tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, dan undang-undang, termasuk dalam hal ini UUPK. Dengan demikian kedudukan konsumen diharapkan dapat setara atau seimbang dalam menghadapi pelaku usaha dalam membuat suatu perjanjian.

#### **2.4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha**

Perkembangan perekonomian pada saat ini berkembang pesat, dimana produksi barang dan/ jasa di dalam dan di luar negeri meningkat sehingga pemenuhan atas kebutuhan konsumen semakin memadai. Namun akibat dari kondisi ini adalah, terjadi kedudukan yang tidak seimbang antar pelaku usaha dan konsumen dimana konsumen cenderung berada di posisi yang lemah. Hal ini dikarenakan konsumen dijadikan objek oleh pelaku usaha dalam meraup keuntungan sebesar-besarnya melalui aktivitas bisnis serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen. Oleh karena itu berkaitan dengan hal tersebut, maka harus ada batasan-batasan terhadap hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha untuk menjaga kepentingan masing-masing pihak. Hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen diatur sebagai berikut:

1. **Hak Konsumen.** Berdasarkan pasal 4 UUPK, hak konsumen adalah:
  - a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
  - b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
  - c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
  - d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
  - e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
  - f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
  - g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak

<sup>40</sup> *Ibid*, hal. 118

- diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
  - i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Penjelasan dari setiap hak-hak konsumen adalah sebagai berikut:

**a. Hak atas keamanan dan keselamatan;**

Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk.<sup>41</sup>

**b. Hak untuk memilih**

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk sesuai dengan kebutuhannya. Konsumen juga diberi kebebasan untuk memilih kuantitas dan kualitas dari produk-produk yang tersedia tanpa adanya tekanan dari pihak luar. Hak untuk memilih ini hanya akan ada jika alternatif produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha bervariasi. Berdasarkan hal tersebut, maka ketentuan yang dapat membantu penegakan hak tersebut dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, baik dalam Pasal 19 maupun Pasal 25 ayat (1). Pasal 19 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 menentukan bahwa:

“Pelaku usaha dilarang melakukan satu atau beberapa kegiatan, baik sendiri maupun bersama pelaku usaha lain, yang dapat mengakibatkan terjadinya praktek monopoli dan atau persaingan usaha tidak sehat berupa:

- a. menolak dan atau menghalangi pelaku usaha tertentu untuk melakukan kegiatan usaha yang sama pada pasar yang bersangkutan; atau
- b. menghalangi konsumen atau pelanggan pelaku usaha pesaingnya untuk tidak melakukan hubungan usaha dengan pelaku usaha pesaingnya itu; atau
- c. membatasi peredaran dan atau penjualan barang dan atau jasa pada pasar yang bersangkutan itu; atau
- d. melakukan praktek diskriminasi terhadap pelaku usaha tertentu.”

<sup>41</sup> Miru dan Yodo, *op . cit.*, hal 41

Sementara Pasal 25 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999, menentukan bahwa:

“Pelaku usaha dilarang menggunakan posisi dominan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk:

- a. menetapkan syarat-syarat perdagangan dengan tujuan untuk mencegah dan atau menghalangi konsumen memperoleh barang dan atau jasa yang bersaing, baik dari segi harga maupun kualitas; atau
- b. membatasi pasar dan pengembangan teknologi; atau
- c. menghambat pelaku usaha lain yang berpotensi menjadi pesaing untuk memasuki pasar yang bersangkutan”

**c. Hak untuk memperoleh informasi**

Hak untuk memperoleh informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen mendapatkan gambaran yang benar mengenai produk yang dan/jasa yang dibelinya agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

**d. Hak untuk didengar**

Hak untuk didengar pendapat dan keluhan konsumen atas barang/jasa yang digunakan ditujukan untuk mencegah dan mengurangi kerugian konsumen. Hak untuk didengar ini dapat berupa pertanyaan-pertanyaan mengenai informasi yang masih kurang lengkap atas barang/jasa, pengaduan atas kerugian yang dialami akibat penggunaan suatu barang/jasa, pernyataan/ pendapat mengenai kebijakan yang ditetapkan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.<sup>42</sup>

**e. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut**

Hak ini ditujukan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan suatu produk barang/jasa melalui jalur hukum.

**f. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen**

<sup>42</sup> Miru dan Yodo, *op . cit.*, hal 43

Hak ini ditujukan agar konsumen mendapatkan pendidikan sehingga dapat lebih teliti dan kritis dalam memilih produk yang dibutuhkan. Hal ini berguna untuk menghindarkan konsumen dari kerugian akibat penggunaan suatu produk.

**g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif**

Hak ini dijelaskan lebih lanjut dalam penjelasan pasal 4 huruf g UUPK, bahwa konsumen berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.

**h. Hak untuk memperoleh ganti kerugian**

Hak atas memperoleh ganti kerugian ini terkait dengan pemulihan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan suatu produk. Pemulihan keadaan ini bisa diperoleh melalui jalur damai (di luar pengadilan) atau diselesaikan melalui pengadilan.

**i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya**

Hak-hak yang termasuk diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya dapat berupa hak untuk memperoleh kebutuhan hidup dan hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup merupakan yang mendasar bagi kehidupan manusia untuk mempertahankan hidupnya. Sedangkan hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat dianggap sangat penting bagi lingkungan dan konsumen itu sendiri, sehingga para konsumen berhak untuk memperoleh informasi tentang keterkaitan penggunaan produk mereka dan lingkungan hidup. Mengenai hak konsumen untuk memperoleh informasi mengenai lingkungan hidup diatur dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.<sup>43</sup>

2. **Kewajiban Konsumen.** Pengaturan mengenai kewajiban konsumen terdapat pada pasal 5 UUPK, yaitu:

<sup>43</sup> *Ibid*, hal 46

“ Kewajiban konsumen, adalah:

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

Konsumen berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, karena sering kali pelaku usaha telah memberi peringatan secara menyangkut pemakaian produk mereka di label produk mereka. Namun apabila konsumen tidak melakukan kewajibannya, maka pelaku usaha lepas dari tanggung jawab mereka apabila terjadi kerugian yang diderita konsumen akibat dari penggunaan produk mereka.

Mengenai kewajiban konsumen untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa dimulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Hal ini berbeda dengan pelaku usaha yang berniat untuk merugikan konsumen, karena biasanya hal ini terjadi sejak barang/ dirancang atau diproduksi oleh pelaku usaha.<sup>44</sup>

Konsumen juga berkewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Kewajiban ini merupakan suatu ketentuan umum dan memang sudah sepatutnya demikian.

Kewajiban lain bagi konsumen adalah agar konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut yang dimaksudkan untuk menyeimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>45</sup>

<sup>44</sup> Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, sepenuhnya diuraikan dalam telaah terhadap ketentuan pasal 7 UUPK

<sup>45</sup> Bandingkan dengan, Indonesia , Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU No.8, LN No.42 Tahun 1999, TLN No. 3821, ps.4 huruf e

**3. Hak Pelaku Usaha.** Hak ini diatur dalam pasal 6 UUPK, yaitu:

“Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan ;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”<sup>46</sup>

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat mendapatkan harga lebih dari kondisi barang dan/jasa yang dijual. Harga yang akan diperoleh pelaku usaha hanya bisa berdasarkan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha dan harga tersebut adalah harga yang wajar.

Hak-hak pelaku usaha yang dijelaskan pada pasal 6 huruf b, c, dan d UUPK berkaitan dengan aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) /pengadilan dalam menyelesaikan sengketa masalah konsumen, dimana kepentingan pelaku usaha juga tetap dijaga.

Hak-hak pelaku usaha lainnya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, adalah seperti hak-hak yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-Undang Pangan, dan undang-undang lainnya. Berkenaan dengan berbagai undang-undang tersebut, maka harus diingat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.<sup>47</sup>

<sup>46</sup> Indonesia , Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU No.8, LN No.42 Tahun 1999, TLN No. 3821, ps.6

<sup>47</sup> Miru dan Yodo, *op . cit.*, hal 51

4. **Kewajiban Pelaku Usaha.** Kewajiban ini diatur dalam pasal 7 UUPK, yaitu:

“Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan /atau penggantian akibat penggunaan , pemakaian,dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara, bahwa perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Begitu pentingnya itikad baik tersebut, sehingga dalam perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus yang dikuasai oleh itikad baik dan hubungan hukum khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain.<sup>48</sup>

Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak

<sup>48</sup> J.M. Van Dunne dan van der Brught,Gr, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Unjung Pandang:Dewan Kerja Sama Ilmu Hukum Belanda Dengan Indonesia,Proyek Hukum Perdata,1988), hal.15

produk tersebut dirancang/diproduksi sampai dengan tahapan purna produksi, sedangkan kewajiban beritikad baik yang melekat pada konsumen dimulai sejak terjadinya transaksi pembelian produk dengan pelaku usaha. Hal ini dikarenakan, akibat kerugian yang dapat dirasakan oleh konsumen akibat tidak adanya itikad baik dari pelaku usaha sudah bisa dirasakan sejak produk tersebut dirancang/diproduksi, sedangkan bagi produsen akibat merugikan dari konsumen baru bisa dirasakan hanya sejak transaksi pembelian produk terjadi.<sup>49</sup>

Mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, merupakan kewajiban untuk menyeimbangi hak konsumen dan apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi, maka hal tersebut bisa dikategorikan sebagai salah satu bentuk dari cacat produk karena dapat merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan maupun berupa instruksi.<sup>50</sup>

Kewajiban pelaku usaha untuk memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dimaksudkan agar pelaku usaha tidak membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen.<sup>51</sup>

Kewajiban pelaku usaha lainnya adalah untuk memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang-barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan. Dalam hal ini yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa

<sup>49</sup> Miru dan Yodo, *op . cit.*, hal 54

<sup>50</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000), hal.141

<sup>51</sup> Indonesia , Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU No.8, LN No.42 Tahun 1999, TLN No. 3821, penjelasan ps. 7 huruf c

tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.<sup>52</sup>

## 2.5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pasal 19 sampai dengan pasal 28 UUPK mengatur berbagai macam tanggung jawab pelaku usaha, mulai dari tanggung jawab pemberian ganti rugi, pembebanan pembuktian kesalahan, kewajiban-kewajiban tertentu, sampai dengan domisili gugatan sengketa perlindungan konsumen.

Berdasarkan pasal 19 ayat (1) UUPK dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Berdasarkan pasal 19 ayat (2) UUPK, ganti rugi tersebut dapat berupa:

1. pengembalian uang; atau
2. pengembalian barang/jasa sejenis atau setara nilainya; atau
3. perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan pasal 19 ayat (3) UUPK yang menentukan bahwa pemberian ganti kerugian dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Ketentuan ganti rugi tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan ada pada pihak konsumen; tetapi selanjutnya ganti rugi yang diberikannya itu tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana terhadap pelaku usaha tersebut berdasarkan pembuktian adanya kesalahan pelaku usaha<sup>53</sup>

Berkaitan dengan beban pembuktian dalam sengketa perlindungan konsumen, ditentukan berlakunya beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*) pada pelaku usaha. Artinya pembuktian kesalahan dalam sengketa itu diletakkan di pundak pelaku usaha (terdakwa atau tergugat), baik dalam perkara pidana tanpa mengurangi hak jaksa untuk membuktikan kesalahan tersebut<sup>54</sup>, maupun dalam perkara perdata.<sup>55</sup>

<sup>52</sup> *Ibid*, penjelasan ps. 7 huruf e

<sup>53</sup> *Ibid*, penjelasan ps. 19 ayat (4) dan (5)

<sup>54</sup> *Ibid*, penjelasan ps. 22

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melanggar hukum<sup>56</sup>.

Tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dan penggugat harus terikat dalam suatu perjanjian. Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garansi dalam perjanjian. Bentuk-bentuk wanprestasi ini dapat berupa:<sup>57</sup>

- a. debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- b. debitur terlambat dalam memenuhi prestasi;
- c. debitur berprestasi tidak sebagaimana mestinya.

Terjadinya wanprestasi pihak debitur dalam suatu perjanjian, membawa akibat yang tidak mengenakan bagi debitur, Karena debitur harus:<sup>58</sup>

- a. mengganti kerugian;
- b. benda yang menjadi objek perikatan, sejak terjadinya wanprestasi menjadi tanggung gugat debitur;
- c. jika perikatan itu timbul dari perikatan timbal balik, kreditur dapat diminta pembatalan (pemutusan) perjanjian.

Sedangkan untuk menghindari terjadinya kerugian bagi kreditur karena terjadinya wanprestasi, maka kreditur dapat menuntut salah satu dari lima kemungkinan:<sup>59</sup>

- a. pembatalan (pemutusan) perjanjian;

<sup>55</sup> *Ibid*, penjelasan ps. 28

<sup>56</sup> Miru dan Yodo, *op . cit.*, hal 127

<sup>57</sup> Purwahid Patrik. *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*. (Bandung: Mandar Maju, 1994), hal.11

<sup>58</sup> *Ibid*

<sup>59</sup> *Ibid*, hal 12

- b. pemenuhan perjanjian;
- c. pembayaran ganti kerugian;
- d. pembatalan perjanjian disertai ganti kerugian;
- e. pemenuhan perjanjian disertai ganti kerugian.

Dalam tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain daripada akibat penerapan klausula dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjiannya. Disamping ketentuan yang terdapat dalam perjanjian yang dibuat oleh para pihak, ketentuan tentang ganti kerugian yang bersumber dari hukum pelengkap juga harus mendapat perhatian, seperti ketentuan tentang wanprestasi dan cacat tersembunyi serta ketentuan lainnya. Ketentuan-ketentuan ini melengkapi ketentuan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, dan ketentuan ini hanya dapat dikesampingkan jika para pihak menjanjikan lain.

Berbeda dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perikatan yang lahir dari perjanjian (karena terjadinya wanprestasi), tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara produsen dengan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara produsen dengan konsumen. Dengan demikian, pihak ketiga pun dapat menuntut ganti kerugian.

Untuk dapat menuntut ganti kerugian, maka kerugian tersebut harus merupakan akibat perbuatan melanggar hukum. Hal ini berarti bahwa untuk dapat menuntut ganti kerugian harus dipenuhi unsur-unsur sebagai berikut<sup>60</sup>:

- a. ada perbuatan melanggar hukum;
- b. ada kerugian;
- c. ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian;  
dan
- d. ada kesalahan

<sup>60</sup> Miru dan Yodo, *op . cit.*, hal 130

Sedangkan dalam bidang periklanan, seperti yang tertera pada pasal 20 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha periklanan bertanggungjawab atas iklan yang di produksi dan segala akibat yang ditimbulkannya.

Pada pasal 21 UUPK mengatur tentang tanggung jawab importir barang/jasa. Pelaku usaha importir ini bertanggung jawab sebagai pembuat barang/jasa yang diimportnya itu, kecuali apabila barang dan/atau jasa tersebut diimpor oleh agen/perwakilan perusahaan pembuat/penyedia barang/jasa impor tersebut. Pasal 23 UUPK menentukan domisili gugatan konsumen dilakukan di tempat kedudukan konsumen (penggugat), berbeda dengan gugatan perdata yang dilakukan di tempat tergugat.

Berdasarkan pasal 24 UUPK, pelaku usaha yang menjual barang/jasa kepada pelaku usaha lain, bertanggung jawab atas gugatan atau tuntutan ganti rugi atas barang dan/atau jasa tersebut, sepanjang pelaku usaha lain menjual barang/jasa itu tanpa melakukan perubahan atau ia tidak mengetahui adanya perubahan atas barang/jasa itu. Selanjutnya berdasarkan pasal 25 UUPK, pelaku usaha yang memproduksi barang yang tahan/mampu digunakan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual serta wajib memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan. Pelaku usaha ini bertanggung jawab atas gugatan ganti rugi oleh konsumen apabila ia tidak menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan atau tidak memenuhi jaminan dan garansi yang dijanjikan. Begitu pula dengan pelaku usaha penyedia jasa wajib memenuhi jaminan/garansi yang diperjanjikan dengan konsumen.<sup>61</sup>

Pengaturan pada pasal 27 UUPK adalah mengenai pembebasan pelaku usaha dari tanggung jawab pada konsumen yang dirugikan. Antara lain, apabila barang sengketa tidak dimaksudkan untuk diedarkan (dijual), cacat barang timbul di kemudian hari atau cacat timbul akibat menaati ketentuan tentang kualifikasi barang; atau kelalaian oleh konsumen, atau lewatnya waktu penuntutan 4 (empat) tahun atau jangka waktu yang diperjanjikan. Dari ketentuan pasal 27 UUPK ini dapat ditarik kesimpulan bahwa jangka waktu tanggung jawab barang oleh pelaku pembuat barang pada konsumen adalah selama-lamanya 4 (empat) tahun atau jangka waktu yang diperjanjikan.

<sup>61</sup> Indonesia, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU No.8, LN No.42 Tahun 1999, TLN No. 3821, penjelasan ps. 26

## 2.6. Tahap-Tahap Transaksi Konsumen

Transaksi konsumen adalah proses terjadinya peralihan kepemilikan barang atau pemanfaatan jasa konsumen dari penyedia kepada konsumen. Dalam sebuah transaksi konsumen terbagi menjadi tiga tahapan, yaitu<sup>62</sup>:

- 1) Tahap pra-transaksi
- 2) Tahap transaksi
- 3) Tahap purna transaksi

Penjelasan terhadap masing-masing tahapan adalah sebagai berikut:

### 1) Tahap pra-transaksi

Tahap pra-transaksi terjadi sebelum adanya peralihan pemilikan barang atau pemanfaatan jasa. Hal yang sangat diutamakan dalam tahapan ini adalah penggunaan informasi yang benar, jelas dan jujur dari pelaku usaha karena merupakan salah hak dari konsumen seperti yang diatur dalam pasal 4 angka 3, pasal 7 huruf b, dan pasal 8 sampai dengan 18 UUPK.

Sifat dari informasi dalam tahap pra transaksi ini adalah informasi yang bersifat wajib dan sukarela. Informasi yang bersifat wajib adalah informasi yang wajib disediakan pelaku usaha berdasarkan undang-undang seperti label/tanda, etika dan iklan. Pengaturan ini dapat dilihat dalam pasal 8 ayat (1) huruf f sampai dengan j, pasal 8 ayat (2) dan (3), serta pasal 9 ayat (1) huruf k. Sedangkan informasi yang bersifat sukarela adalah informasi yang disediakan pihak tertentu secara sukarela, seperti brosur, pamflet, gunting pita, dan sebagainya.<sup>63</sup>

Sumber dari informasi yang digunakan dalam tahap pra-transaksi ini berasal dari pemerintah yang berupa penetapan harga, larangan impor, dan lain-lain; dari konsumen yang dapat berupa penyebaran informasi dari mulut ke mulut, informasi organisasi konsumen, hasil survey/riset, surat-surat pembaca dimedia press, dan lain-

<sup>62</sup> AZ. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Makalah disampaikan pada kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, Depok, 2007). hal 42

<sup>63</sup> *Ibid.*, hal.43

lain; serta dari pelaku usaha yang dapat berupa kegiatan pemasaran, periklanan melalui elektronika (TV dan komputer) dan cetak (brosur, koran, dan lain-lain).<sup>64</sup>

## **2) Tahap transaksi konsumen**

Tahap transaksi konsumen merupakan tahap peralihan kepemilikan barang atau pemanfaatan jasa.<sup>65</sup> Dalam tahap ini perikatan pembelian, penyewaan barang atau pemanfaatan jasa telah terjadi. Yang berpengaruh dalam tahap ini adalah syarat perikatan (khususnya perikatan dengan klausula baku seperti yang diatur dalam pasal 18 UUPK) dan praktek bisnis mempertahankan atau meningkatkan pangsa pasar seperti kegiatan pemasaran dan persaingan tidak sehat/wajar dan/atau monopoli<sup>66</sup>

## **3) Tahap purna transaksi**

Tahap purna transaksi disebut pula tahap purna jual atau masa penggunaan barang dan/atau jasa. Yang sering kali menjadi masalah dalam tahapan ini adalah<sup>67</sup>:

- a. Kondisi barang atau jasa tidak sesuai dengan:
  1. Janji, tertulis atau lisan, label, iklan, brosur
  2. Standar, persyaratan kesehatan yang berlaku
- b. Garansi/ jaminan produk konsumen. Pelaku usaha wajib menyediakan garansi/jaminan dan/atau garansi “tanpa” garansi.
- c. Penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa bias dilakukan melalui:
  1. Secara damai, antar para pihak dengan atau tanpa bantuan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat;
  2. Gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut sebagai BPSK)/ pengadilan, dengan putusan meliputi (BPSK) secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase selambat-lambatnya 21 hari kerja; keberatan di Pengadilan Negeri berlangsung

<sup>64</sup> *Ibid*

<sup>65</sup> *Ibid.*, hal.44

<sup>66</sup> *Ibid*

<sup>67</sup> *Ibid.*, hal.45

selam 21 hari dan kasasi di Mahkamah Agung wajib memutuskan perkara dalam 30 hari sejak permohonan dimasukkan.

## **2.7. Penyelesaian Sengketa Hukum Perlindungan Konsumen**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 (dua) bagian, yaitu:

### **a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan**

#### **1. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri**

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada pasal 43 ayat (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dari penjelasan pasal 45 ayat (2) UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan

#### **2. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase**

Dengan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang telah ditetapkan oleh pemerintah, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah<sup>68</sup>. Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya.<sup>69</sup> Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana.<sup>70</sup> Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.

<sup>68</sup> Susanti Adi Nugroho. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. ( Jakarta: Kencana, 2008), hal.99

<sup>69</sup> Indonesia , Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU No.8, LN No.42 Tahun 1999, TLN No. 3821, ps. 55

<sup>70</sup> Yusuf Shofie dan Soni Awam. *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK*. (Jakarta: Pustaka,2004), hal.17. Dijelaskan lebih lanjut oleh Aman Sinaga, proses penyelesaian sengketa di BPSK adalah sangat sederhana karena di BPSK hanya dikenal surat pengaduan

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadakan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga negara asing.<sup>71</sup> Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada sekretariat BPSK di kota/kabupaten tempat domisili konsumen atau di kota/ kabupaten terdekat dengan domisili konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diselenggarakan semata-mata untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.<sup>72</sup>

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal.

UUPK menentukan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.<sup>73</sup>

konsumen dan jawaban pelaku usaha, kecuali untuk sengketa yang diselesaikan dengan cara arbitrase pelau usaha mempunyai kewajiban untuk megajukan pembuktian. Kesederhanaan proses tersebut paling menonjol dapat dilihat jika sengketa konsumen diselesaikan dengan cara konsiliasi atau mediasi. Lihat Aman Sinaga. **BPSK Tempat Menyelesaikan Sengketa Konsumen Dengan Cepat dan Sederhana.** (Media Indonesia, 27 Agustus 2004, sumber kliping Yayasan Lembaga Kosumen Indonesia)

<sup>71</sup> Susanti Adi Nugroho. *Op.cit.*, hal 100

<sup>72</sup> Indonesia , Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU No.8, LN No.42 Tahun 1999, TLN No. 3821, penjelasan ps. 47

<sup>73</sup> Indonesia , Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, *Op.cit.*, penjelasan ps. 45 ayat (4)

b. **Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi<sup>74</sup>**

Manakala upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat atau para pihak tidak mau lagi menempuh alternatif perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketanya melalui pengadilan dengan cara:<sup>75</sup>

1) Pengajuan gugatan secara perdata diselesaikan menurut instrumen hukum perdata/litigasi di Peradilan Umum

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.<sup>76</sup> Dengan memerhatikan pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku. Jadi dengan demikian, proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri, dilakukan seperti halnya mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntutan ganti kerugian baik berdasarkan perbuatan melawan hukum, gugatan ingkar janji/wanprestasi atau kelalaian dari pelaku usaha/produsen yang menimbulkan cedera, kematian atau kerugian bagi konsumen.<sup>77</sup>

Gugatan perdata ini diajukan melalui pengadilan negeri ditempat kedudukan konsumen. Dengan berlakunya UUPK,<sup>78</sup> maka konsumen yang akan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha, tidak mengajukan gugatan melalui pengadilan negeri di tempat kedudukan pelaku usaha yang menjadi tergugat, sebagaimana yang diatur dalam pasal 118 HIR, tetapi diajukan kepada pengadilan negeri ditempat kedudukan konsumen sebagai penggugat.

Gugatan pelanggaran pelaku usaha terhadap hak-hak konsumen melalui pengadilan negeri, dengan menggunakan instrumen hukum acara perdata, dilakukan oleh

<sup>74</sup> Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga BPSK atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

<sup>75</sup> Susanti Adi Nugroho. *Op.cit.*, hal 126

<sup>76</sup> Indonesia , Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, *Op.cit.*, penjelasan ps. 45 ayat (1)

<sup>77</sup> Susanti Adi Nugroho. *Op.cit.*, hal 127

<sup>78</sup> Indonesia , Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, *Op.cit.*, penjelasan ps. 23

seorang konsumen atau lebih atau ahli warisnya. Pasal 46 ayat (1) butir a UUPK ini, tidak menegasikan instrumen hukum tersebut, betapa pun lemahnya instrumen hukum itu ditinjau dari segi perlindungan hukum terhadap konsumen.

UUPK mengedepankan alternatif penyelesaian sengketa yang sama sekali baru bagi penegakan hukum di Indonesia, yaitu dimungkinkannya gugatan perwakilan kelompok/class action, hak gugat Lembaga Swadaya Masyarakat dan Organisasi Non-Pemerintah lain (*legal standing*), dan gugatan yang diajukan oleh pemerintah atau instansi yang terkait terhadap pelaku usaha.<sup>79</sup> Meskipun ketiga jenis gugatan tersebut secara prinsip berbeda, tetapi dalam praktik pelaksanaannya sering kali rancu, karena kurangnya pemahaman bagi pelaksana-pelaksananya, disamping belum adanya peraturan pemerintah yang mengaturnya.

## 2) Penyelesaian sengketa konsumen secara pidana

Pada dasarnya semua norma perlindungan konsumen dalam UUPK memiliki sanksi pidana.<sup>80</sup> Dalam pada itu, hukum pidana sebagai sarana perlindungan sosial (*social defence*) bertujuan melindungi kepentingan-kepentingan masyarakat.<sup>81</sup>

Sanksi pidana dalam UUPK dalam batas-batas tertentu dipandang sependan dengan kebutuhan untuk melindungi dan mempertahankan kepentingan-kepentingan tersebut, yang secara lebih khusus kepentingan-kepentingan itu dirumuskan dalam hak-hak konsumen.<sup>82</sup>

Hukum pidana baru digunakan, bila instrumen-instrumen hukum lainnya sudah tidak berdaya lagi untuk melindungi konsumen (*ultimum remedium*). Sebaliknya, UUPK telah memulai paradigma baru, bahwa hukum pidana digunakan bersama-sama dengan instrumen-instrumen hukum lainnya (*primum remedium*)<sup>83</sup>

<sup>79</sup>*Ibid*, ps.46 ayat (1) butir b,c dan d serta ps. 46 ayat (2)

<sup>80</sup>*Ibid*, ps.62 ayat (1) dan ayat (2) serta pasal 63.

<sup>81</sup> Muladi dan Barda Nawawi. *Teori-teori dan Kebijakan Pidana*. (Bandung: Alumni,1992). Hal 166

<sup>82</sup> Indonesia , Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, *Op.cit.*, ps.4

<sup>83</sup> Yusuf Shofie, *op.cit.*, hal 31

3) Penyelesaian sengketa konsumen melalui instrumen Peradilan Tata Usaha Negara dan melalui mekanisme hukum Hak Uji Materiil

a) Penyelesaian sengketa konsumen melalui instrumen Peradilan Tata Usaha Negara

Masyarakat konsumen Indonesia kurang terlayani secara layak, dan sering mengalami kesulitan akibat ketiadaan standar pelayanan publik yang jelas. Masyarakat akan dengan mudah di jatuhkan sanksi jika yang bersangkutan terlambat menunaikan kewajibannya, tetapi sebaliknya sanksi yang sama, tidak dapat diarahkan kepada pejabat tata usaha negara (aparatur BUMN/BUMD) yang terlambat merealisasikan pelayanannya kepada masyarakat.<sup>84</sup> Ketimpangan ini dapat terjadi di semua sektor kehidupan. Oleh karena itu, pejabat atau badan itu dapat dimintakan pertanggungjawabannya, mungkin secara perdata, pidana, dan/atau administratif bergantung pada karakteristik perkara yang timbul. Karakteristik perkara itu memang perlu secara hati-hati diidentifikasi oleh konsumen agar tidak terjebak ke dalam kekeliruan menafsirkan yurisdiksi absolut antar lingkungan peradilan umum dan peradilan tata usaha negara.

Pasal 45 ayat (1) dan pasal 46 ayat (2) UUPK terkesan hanya membolehkan gugatan konsumen ini, diajukan ke lingkungan peradilan umum. Pembatasan ini jelas menghalangi konsumen yang perkaranya mungkin menyentuh kompetensi peradilan tata usaha negara.

Kendati demikian, jika konsumen diartikan secara luas, yakni mencakup juga penerima jasa layanan publik, tentu peradilan tata usaha negara seharusnya patut juga melayani gugatan tersebut. Untuk itu perlu diperhatikan, bahwa syarat-syarat sengketa itu berawal dari adanya penetapan tertulis, bersifat konkret, individual, dan final harus tetap dipenuhi.<sup>85</sup>

Untuk memudahkan akses masyarakat, khususnya konsumen dalam berhubungan dengan pelayanan aparat birokrasi negara, di berbagai negara didirikan komisi khusus yang antara lain bertugas menerima pengaduan dari masyarakat atas kerugian yang dideritanya akibat perilaku penyelenggara pemerintahan.

<sup>84</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op.cit.*, hal 137.

<sup>85</sup> Indonesia, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, *Op.cit.*, ps.45 ayat (1) jo. Ps 46 ayat (2)

Di Indonesia dengan Kepres No.44 tahun 2000, dibentuk Komisi Ombudsman Nasional, sebagai instansi independen yang diperlukan untuk mengawasi administrasi negara guna mewujudkan pemerintahan yang bersih dan baik, berdasarkan asas negara hukum serta kepatutan dan penghormatan hak asasi manusia, dengan tugas pokok Komisi Ombudsman Nasional adalah:

1. Melayani keluhan masyarakat atas keputusan atau tindakan penyelenggara negara dan pemerintah yang dirasakan tidak adil, tidak patut, merugikan atau melawan hukum.
2. Meningkatkan pengawasan terhadap institusi dan instansi pemerintahan, termasuk peradilan, dengan memberikan klarifikasi, informasi, dan rekomendasi, kepada instansi terlapor yang diikuti dengan pengawasan terhadap pelaksanaan rekomendasi Komisi Ombudsman Nasional.

Keberadaan Ombudsman ini mempunyai arti penting dalam gerakan perlindungan konsumen. Diperkirakan akan banyak kasus-kasus keluhan konsumen terhadap kualitas layanan publik yang selama ini seperti mengalami jalan buntu, akan dapat dibantu penyelesaiannya melalui komisi tersebut. Kiprah tim Ombudsman ini juga diharapkan dapat mengatasi terputusnya akses masyarakat konsumen terhadap pejabat atau badan pelaksana layanan publik yang sering menutup diri. Kasus-kasus yang kerap menimbulkan frustrasi masyarakat itu barangkali tidak terselesaikan karena sebagian besar memang tidak dapat dikonstruksikan sebagai sengketa tata usaha negara, atau walaupun dapat digugat melalui peradilan umum, konsumen sendiri segan menempuhnya karena proses yang panjang dan berliku-liku<sup>86</sup>

b) Penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme hukum hak uji materiil (*judicial review*)

Hak uji materiil lebih dikenal dengan *judicial review* yang dalam Pasal 1 butir 1 PERMA Nomor 1 Tahun 1999 disebutkan, “ Hak uji materiil adalah hak Mahkamah Agung untuk menguji secara materiil terhadap peraturan perundang-undangan dibawah undang-undang, sehubungan dengan adanya gugatan atau permohonan keberatan”.<sup>87</sup>

<sup>86</sup> Susanti Adi Nugroho. *Op.cit.*, hal 140

<sup>87</sup> PERMA Nomor 1 Tahun 1999 ini mencabut PERMA Nomor 1 Tahun 1993 tentang Hak uji Materiil

Seusia dengan sebutan yang digunakan, pada gugatan ada pihak tergugat, yaitu badan atau pejabat Tata Usaha Negara (TUN) yang menerbitkan peraturan perundang-undangan.

## **2.8. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di luar pengadilan.<sup>88</sup> BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.

Badan ini dimaksudkan untuk menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen antara pelaku usaha dan konsumen dengan cara-cara sederhana, biaya murah atau tanpa biaya dan proses perkara yang cepat. Sederhana karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan adanya kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan terjangkau oleh konsumen.<sup>89</sup> Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding yang dalam memperlama proses penyelesaian perkara.<sup>90</sup> Jika putusan BPSK dapat diterima oleh kedua belah pihak, maka putusan BPSK bersifat final dan mengikat, sehingga tidak perlu diajukan ke pengadilan.

Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha.<sup>91</sup>

<sup>88</sup> Indonesia, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, *Op.cit.*, ps.1 butir 11

<sup>89</sup> Yusuf dan Sophie, *op.cit.*, hal 17

<sup>90</sup> Indonesia, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, *Op.cit.*, ps 54 ayat (3) dan Pasal 55

<sup>91</sup> Sularsi, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen, dalam Lika-Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, disunting oleh Arimbi, (Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2001), hal.86-87

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 49 Ayat (1) UUPK jo. Pasal 2 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. Dalam rangka untuk memudahkan konsumen menjangkau BPSK, maka dalam Kepres Nomor 90 Tahun 2001, tidak dicantumkan pembatasan wilayah yurisdiksi BPSK, sehingga konsumen dapat mengadukan masalahnya pada BPSK mana saja yang dikehendakinya.

Berdasarkan Pasal 50 UUPK, maka kelembagaan BPSK terdiri dari:

- a. Ketua merangkap anggota
- b. Wakil ketua merangkap anggota
- c. Anggota

Keanggotaan BPSK juga diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 301/MPP/Kep/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota, dan Sekertariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pada setiap BPSK dibentuk sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang terdiri atas kepala sekretariat dan anggota, yang pengangkatan dan pemberhentiannya dilakukan oleh Menperindag.<sup>92</sup>

Untuk penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dibentuk majelis yang jumlahnya harus ganjil, sedikitnya 3 (tiga) orang, terdiri dari semua unsur (konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah) dengan dibantu seorang panitera; putusan majelis bersifat final dan mengikat.<sup>93</sup> Panitera BPSK berasal dari anggota sekretariat yang ditetapkan oleh ketua BPSK. Tugas panitera terdiri dari<sup>94</sup>:

- a. Mencatat jalannya proses penyelesaian sengketa konsumen.
- b. Menyimpan berkas laporan
- c. Menjaga barang bukti

<sup>92</sup> Indonesia, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, *Op.cit.*, ps 51 Ayat (1), Ayat (2) dan Ayat (3)

<sup>93</sup> Indonesia, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU No.8, LN No.42 Tahun 1999, TLN No. 3821, ps 54 Ayat (2) jo. Kepmerindag No.350/MPP/Kep/2001, ps. 18 Ayat (2)

<sup>94</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op.cit.*, hal 82

- d. Membantu majelis menyusun putusan
- e. Membantu penyampaian putusan kepada konsumen dan pelaku usaha
- f. Membuat berita acara persidangan
- g. Membantu majelis dalam tugas-tugas penyelesaian sengketa.

Ketua majelis BPSK atau anggota BPSK atau Panitia, berkewajiban untuk mengundurkan diri apabila terdapat permintaan ataupun tanpa permintaan ketua BPSK, atau anggota majelis BPSK, atau pihak yang bersengketa, jika terikat hubungan keluarga sedarah atau semenda sampai derajat ketiga atau hubungan suami istri meskipun telah bercerai dengan pihak yang bersengketa.<sup>95</sup>

Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPJ jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu:

- a. Melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencatuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
- e. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- f. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang ini.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/ atau pemeriksaan.

<sup>95</sup> Surat Keputusan Meperindag No.350/MPP/Kep/2001. Ps. 20 Ayat (1) dan Ayat (2)

- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, maka dengan demikian terdapat 2 (dua) fungsi strategis dari BPSK yaitu<sup>96</sup>:

1. BPSK berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*alternative dispute resolution*), yaitu melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
2. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha.<sup>97</sup> Termasuk disini klausula baku yang dikeluarkan PT PLN (persero) dibidang kelistrikan, PT. Telkom (Persero) di bidang telekomunikasi, bank-bank milik pemerintah maupun swasta, perusahaan leasing/pembiayaan, dan lain-lain.

Salah satu fungsi strategis ini adalah untuk menciptakan keseimbangan kepentingan-kepentingan pelaku usaha dan konsumen. Jadi, tidak hanya klausula baku yang dilakukan pelaku usaha atau perusahaan-perusahaan swasta saja, tetapi juga pelaku usaha atau perusahaan-perusahaan milik Negara.

Keputusan BPSK wajib dijatuhkan dalam jangka waktu 21 hari (duapuluh satu) hari kerja sejak gugatan diterima.<sup>98</sup> Selanjutnya apabila pelaku usaha dalam tempo 7 (tujuh) hari sejak menerima putusan tidak melaksanakannya atau ia dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari sejak menerima putusan tidak mengajukan keberatan, BPSK menyerahkan putusan tersebut pada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Bagi penyidik, putusan BPSK merupakan bukti

<sup>96</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op.cit.*, hal 83

<sup>97</sup> Indonesia, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, *Op.cit.*, ps 52 butir c.

<sup>98</sup> *Ibid*, ps 55

awal yang cukup. Putusan BPSK dimintakan penetapan eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat konsumen.<sup>99</sup>

Keberatan pada putusan BPSK dapat diajukan dalam 14 hari ke Pengadilan Negeri. Pengadilan Negeri wajib memutus perkara keberatan yang diajukan kepadanya dalam jangka waktu 21 (duapuluh satu) hari sejak keberatan diterima pengadilan itu. Terhadap putusan Pengadilan Negeri, dapat diajukan kasasi kepada Mahkamah Agung selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari sejak putusan Pengadilan Negeri diterima. Mahkamah Agung wajib memutus perkara kasasi itu dalam jangka waktu 30 (tigapuluh) hari sejak permohonan kasasi diterima.<sup>100</sup>

## **2.9. Sanksi Terhadap Pelanggaran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam UUPK, terdapat dua macam sanksi yang diatur dalam Pasal 60 sampai 63 UUPK. Sanksi tersebut adalah sanksi administratif dan sanksi pidana.<sup>101</sup>

Kewenangan diberikan oleh UUPK kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menjatuhkan sanksi administratif berupa penerapan ganti rugi setinggi-tingginya Rp. 200.000.000,- (duaratus juta rupiah) atas pelaku yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), pasal 20, pasal 23, pasal 25 dan pasal 26.<sup>102</sup>

Selanjutnya dalam pelaksanaan pengawasan perilaku pelaku usaha yang menjurus kearah tindak pidana, tuntutan dapat ditujukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.<sup>103</sup>

Undang-undang menerapkan sanksi pidana pada para pelaku usaha melanggar larangan termuat dalam ketentuan UUPK, antara lain: pelaku usaha yang melanggar ketentuan yang termuat dalam Pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal

<sup>99</sup> *Ibid*, ps 56 dan ps. 57

<sup>100</sup> *Ibid*, ps 58

<sup>101</sup> *Ibid*, ps 60, ps.62 dan ps.63.

<sup>102</sup> *Ibid*, ps 60.

<sup>103</sup> *Ibid*, ps 61.

17 ayat (1) huruf a,b,c, pasal 17 ayat (2) dan pasal 18, dapat dituntut secara pidana dengan ancaman selama-lamanya 5 (lima) tahun penjara atau denda setinggi-tingginya Rp.2.000.000.000,- (dua miliar rupiah).<sup>104</sup> Sedang pelanggaran atas Pasal 11, pasal 12, pasal 13 ayat (1), pasal 14, pasal 16, dan pasal 17 ayat (1) huruf d dan f, dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,-.<sup>105</sup>

Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.<sup>106</sup> Khusus menyangkut pelanggaran tersebut, masih perlu ditinjau kembali karena akibat-akibat dari pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam pasal 62 ayat (3) UUPK tersebut, di dalam Kitan Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) dikualifikasikan sebagai kejahatan.

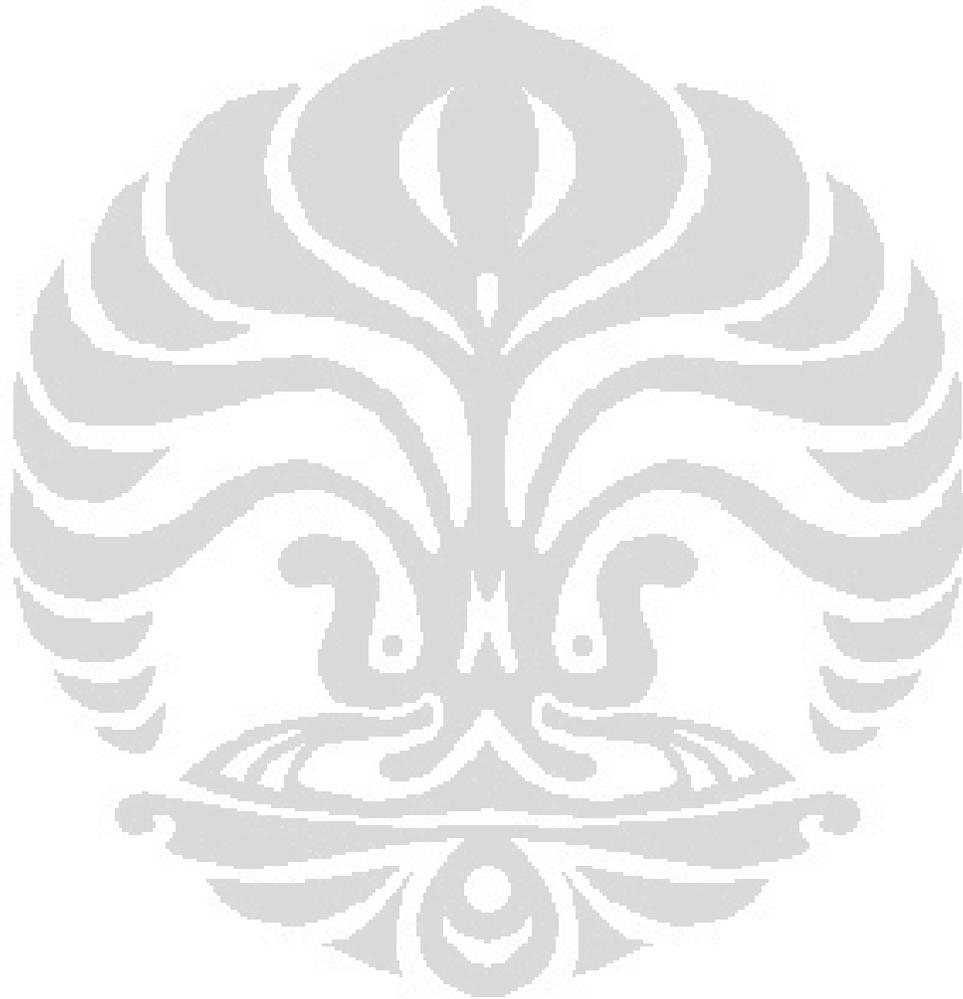
Disamping itu pelanggar juga dapat dijatuhi hukuman tambahan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu penyebab kerugian konsumen serta kewajiban penarikan barang dari peredaran dan/atau pencabutan ijin usaha.<sup>107</sup>

<sup>104</sup> *Ibid*, ps 62 ayat (1)

<sup>105</sup> *Ibid*, ps 62 ayat (2)

<sup>106</sup> *Ibid*, ps 62 ayat (3).

<sup>107</sup> *Ibid*, ps 63.



## BAB 3

### SURAT PERJANJIAN JUAL BELI TENAGA LISTRIK ANTARA PT. PLN (PERSERO) DENGAN KONSUMEN TERKAIT DENGAN KEBIJAKAN SISTEM PAYMENT POINT ONLINE BANK

#### 3.1. Tinjauan Umum Mengenai Hukum Perjanjian

Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan, karena dua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu.<sup>1</sup> Perkataan kontrak, mempunyai arti yang lebih sempit karena ditujukan kepada perjanjian atau persetujuan yang tertulis atau yang diadakan di kalangan dunia usaha.<sup>2</sup> *Contract* menurut Terminologi Hukum Inggris-Indonesia I.P.M Ranuhandoko B.A. adalah suatu persetujuan antar dua pihak atau lebih, yang karenanya masing-masing akan melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan tertentu. Oleh karena itu perikatan (*verbinten*) mempunyai arti lebih luas dari perjanjian (*overeenkomst*).

Masalah perikatan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) diatur dalam Buku III yang terbagi atas dua bagian:

1. Bagian Umum, terangkum dalam Bab I-IV, yang berisi asas-asas umum yang mengatur perikatan pada umumnya yaitu mengenai pengertian perikatan, syarat-syarat sahnya perikatan dan berakhirnya perikatan.
2. Bagian Khusus, tercakup dalam Bab V-VIII, yang berisi aturan-aturan yang mengatur perjanjian-perjanjian khusus.

<sup>1</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, cet.12, (Jakarta:Intermesa,1998), hal.1

<sup>2</sup> Moch.Chidir Ali, Achmad Samsudin, dan Mashudi, *Pengertian-Pengertian Elementer Hukum Perjanjian Perdata*, cet.1, ( Bandung: Mandar Maju, 1993), hal. 19-20

Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis, sehingga perjanjian merupakan suatu hal yang konkrit atau suatu peristiwa. Sedangkan perikatan adalah suatu pengertian yang lebih abstrak dibandingkan dengan perjanjian.<sup>3</sup>

Dasar hukum bahwa perjanjian dan perikatan merupakan hal yang berbeda adalah Pasal 1233 KUHPerdota, yang menyatakan bahwa tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, maupun karena undang-undang<sup>4</sup>. Dari pasal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa perikatan memiliki dua sumber yaitu:

1. Perikatan yang lahir dari “perjanjian”
2. Perikatan yang lahir dari “undang-undang”

Perikatan yang lahir dari perjanjian, memang dikehendaki oleh dua orang atau dua pihak yang membuat suatu perjanjian. Dasar hukum perikatan ini adalah Pasal 1313 KUHPerdota yang menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Perikatan yang lahir dari undang-undang diadakan oleh undang-undang di luar kemauan para pihak yang bersangkutan. Dasar hukum perikatan ini adalah Pasal 1352 KUHPerdota yang menyatakan bahwa perikatan-perikatan yang dilahirkan demi undang-undang, timbul dari undang-undang saja, atau dari undang-undang sebagai akibat perbuatan orang<sup>5</sup>. Perikatan yang lahir dari undang-undang sebagai akibat perbuatan orang ini dibedakan lagi antara perbuatan yang halal dan perbuatan yang melanggar hukum.

Dalam sebuah perjanjian yang kemudian menjadi perikatan, selalu ada dua pihak yang menjadi subjek perjanjian, yaitu:

1. Kreditur, yaitu pihak yang berhak menuntut prestasi.
2. Debitur, yaitu pihak yang wajib melaksanakan prestasi yang dijanjikan .

<sup>3</sup> Subekti, *op.cit.*,hal.3

<sup>4</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cet.25, (Jakarta: Pradnya Paramitha,1992), ps 1233.

<sup>5</sup> *Ibid*, ps 1352.

Pasal 1329 KUHPerdara menyebutkan bahwa tiap orang berwenang untuk membuat perikatan, kecuali jika ia dinyatakan tidak cakap untuk hal itu<sup>6</sup>.

Kemudian di pasal selanjutnya, yaitu pasal 1330 KUHPerdara dinyatakan bahwa yang tak cakap membuat persetujuan adalah<sup>7</sup>:

1. anak yang belum dewasa
2. orang yang ditaruh di bawah pengampuan
3. perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang ditentukan undang-undang dan pada umumnya semua orang yang oleh undang-undang dilarang untuk membuat persetujuan tertentu.

Berkaitan dengan ayat 3 pasal 1330 di atas, Mahkamah Agung melalui Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) No. 3/ 1963 mengeluarkan himbauan untuk tidak memakai lagi ayat 3 Pasal 1330 KUHPerdara karena tidak sesuai lagi dengan zaman kemerdekaan Indonesia dan UUD 1945.

Menurut pasal 1315 KUHPerdara, pada umumnya tiada seorangpun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji, melainkan untuk dirinya sendiri<sup>8</sup>. Asas tersebut dinamakan asas kepribadian suatu perjanjian. Mengikatkan diri, ditujukan pada memikul kewajiban-kewajiban atau menyanggupi melakukan sesuatu, sedangkan minta ditetapkannya suatu janji, ditujukan pada memperoleh hak-hak atas sesuatu atau dapat menuntut sesuatu. Memang sudah semestinya, perikatan hukum yang dilahirkan oleh suatu perjanjian, hanya mengikat orang-orang yang mengadakan perjanjian itu sendiri dan tidak mengikat orang-orang lain. Suatu perjanjian hanya meletakkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban antara pihak yang membuatnya. Orang-orang lain adalah pihak ketiga yang tidak mempunyai sangkut paut dengan perjanjian tersebut. Kalau saya akan mengikatkan orang lain, harus ada kuasa yang diberikan oleh orang itu. Lazimnya suatu perjanjian adalah timbal balik atau bilateral, artinya suatu pihak yang memperoleh hak-hak dari perjanjian itu, juga menerima kewajiban-kewajiban yang merupakan kebalikannya dari hak-hak yang

<sup>6</sup> *Ibid*, ps 1329.

<sup>7</sup> *Ibid*, ps 1330.

<sup>8</sup> *Ibid*, ps 1315

diperolehnya, dan sebaliknya suatu pihak yang memikul kewajiban-kewajiban juga memperoleh hak-hak yang dianggap sebagai kebalikannya kewajiban-kewajiban yang dibebankan kepadanya itu.

Apabila tidak demikian halnya, yaitu apabila pihak yang memperoleh hak-hak dari perjanjian itu tidak dibebani dengan kewajiban-kewajiban sebagai kebalikannya dari hak-hak itu, atau apabila pihak yang menerima kewajiban-kewajiban tidak memperoleh hak-hak sebagai kebalikannya, maka perjanjian yang demikian itu, adalah unilateral atau sepihak.<sup>9</sup>

Objek perikatan adalah segala sesuatu yang diperjanjikan oleh kedua belah pihak yang bersangkutan, dinamakan prestasi.

Berdasarkan Pasal 1234 KUHPdata, prestasi dalam suatu perjanjian ada 3 yaitu<sup>10</sup>:

1. untuk memberikan sesuatu;
2. untuk berbuat sesuatu; atau
3. untuk tidak berbuat sesuatu.

Memberikan sesuatu adalah memberikan hak milik/ hak penguasaan atau hak untuk menikmati sesuatu, dalam hal ini yang berpindah adalah hak baik yang nyata ataupun abstrak, jadi penekanannya adalah perpindahan hak, contohnya adalah jual- beli, tukar-menukar, sewa-menyewa, pinjam pakai,dll. Berbuat sesuatu adalah segala perbuatan yang bukan memberikan sesuatu tetapi janji untuk melakukan suatu hal tertentu, dan untuk hal ini para pihak berjanji untuk melakukan pekerjaan tertentu, penekanannya adalah pada suatu pekerjaan yang harus dilakukan, seperti membuat lemari, membuat rumah, merakit kendaraan, dll. Sedangkan tidak berbuat sesuatu adalah menjanjikan untuk tidak melakukan hal-hal dalam bentuk kerja tertentu.

<sup>9</sup> Subekti, *Op.cit.*, hal 29-30

<sup>10</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cet.25, (Jakarta: Pradnya Paramitha,1992), ps 1324

### **3.2. Unsur-Unsur Dalam Hukum Perjanjian dan Syarat Sahnya Suatu Perjanjian Menurut Pasal 1320 KUHPerdara**

Hukum Perjanjian menganut sistem terbuka. Artinya Hukum Perjanjian memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk mengadakan perjanjian yang berisi apa saja, asalkan tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan. Sistem terbuka, yang mengadung asas kebebasan berkontrak, dalam KUHPerdara lazimnya disimpulkan dalam Pasal 1338 (1) KUHPerdara, yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.<sup>11</sup> Berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdara orang bebas untuk menutup kontrak/perjanjian, mengatur sendiri isi perjanjian yang akan mengikat pembuatnya. Bahkan orang dapat memperjanjikan, bahwa ia tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena kelalaiannya (atau hanya bertanggung jawab sampai batas-batas tertentu saja).

Asas kebebasan berkontrak pada dasarnya menyatakan bahwa pada dasarnya orang bebas untuk melakukan sesuatu, selama hal itu tidak terlarang. Hal itu didasarkan atas pendirian pembuat undang-undang (maksudnya KUHPerdara), bahwa hukum membiarkan sedapat mungkin individu mengurus dan menyelenggarakan kepentingan privatnya sendiri dan campur tangan hanya untuk segi-segi yang mengandung unsur kesusilaan, ketertiban umum atau singkatnya yang berkaitan dengan kepentingan umum.<sup>12</sup> Pasal 1338 (1) KUHPerdara menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Karena isinya mereka tentukan sendiri, maka orang sebenarnya terikat kepada janjinya sendiri, janji yang diberikan kepada pihak lain dalam perjanjian. Di dalam Pasal 1338 KUHPerdara tersimpul asas hukum perjanjian yaitu: janji itu mengikat, janji itu menimbulkan hutang yang harus dipenuhi. Karena janji bersifat mengikat maka perjanjian menurut KUHPerdara mempunyai ciri/sifat konsensualisme.<sup>13</sup> Arti dari asas konsensualisme adalah pada

<sup>11</sup> *Ibid.*, hal 13-14

<sup>12</sup> J.Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), hal.148

<sup>13</sup> *Ibid.*, hal.145-146

dasarnya perjanjian dan perikatan yang timbul karenanya itu udah dilahirkan sejak detik tercapainya kesepakatan. Dengan perkataan lain, perjanjian itu sudah sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal pokok dan tidaklah diperlukan suatu formalitas<sup>14</sup>.

Sebuah asas hukum perjanjian lainnya termuat dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang menyatakan bahwa, perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik<sup>15</sup>. Yang dimaksud dengan itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara tidak lain adalah, bahwa perjanjian harus dilaksanakan secara pantas dan patut. Karena perjanjian mengikat kreditur maupun debitur, maka yang melaksanakan perjanjian juga debitur dan kreditur bersama-sama sehingga baik kreditur maupun debitur wajib untuk melaksanakan perjanjian dengan pantas dan patut. Itikad baik dalam hal ini sangat berkaitan erat dengan pendapat umum, yaitu apakah umum menganggap sebuah tindakan bertentangan dengan itikad baik/tidak.<sup>16</sup>

Dengan demikian apapun hal yang diperjanjikan oleh para pihak, selain perjanjian yang tercantum dalam KUHPerdara yang mempunyai nama tertentu, dalam perjanjian berdasarkan asas kebebasan berkontrak dan dibuat secara sah, maka mengikat kedua pihak sebagai undang-undang. Karena adanya kebebasan tersebut, maka para pihak dapat menentukan apa saja isi perjanjian yang akan dibuat.

Isi perjanjian dapat dibedakan menjadi 3, yaitu:

1. **Essensialia**, yaitu isi yang harus dimasukkan ke dalam perjanjian yang menyangkut syarat-syarat sahya suatu perjanjian (pasal 1320 KUHPerdara). Syarat tersebut ialah kata sepakat, kecakapan, hal tidak terpenuhi, maka dapat dituntut pembatalannya atau batal demi hukum.
2. **Accidentalialia**, yaitu isi yang tidak dimasukkan dalam perjanjian tetapi dapat dimasukkan jika dikehendaki oleh para pihak yang berkepentingan yang membuat perjanjian (pasal 1339 KUHPerdara)
3. **Naturalia**, yaitu isi perjanjian yang lazimnya termasuk di dalamnya kecuali diperjanjikan lain. Misalnya seorang penjual berkewajiban untuk

<sup>14</sup> Subekti, *op.cit.*, hal.15

<sup>15</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), *Op.cit.*, ps 1338 ayat (3)

<sup>16</sup> Satrio, *op.cit.*, hal.177-179

menjamin kepada pembeli, terhadap cacat-cacat barang yang diperjualbelikan. Akan tetapi para pihak yang berkepentingan dapat memperjanjikan bahwa penjual tidak usah menjamin (pasal 1491 KUHPerdara)

Pasal 1320 KUHPerdara mengatur mengenai syarat-syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;

Perijinan yang bebas dari orang yang mengikatkan diri, berarti kesepakatan sukarela dari para pihak. Yang menghalangi sukarela itu:

a. Kekeliruan (*dwaling*) :

- Mengenai objek /prestasi yang diperjanjikan
- Mengenai subjeknya kalau prestasi yang diperjanjikan bersifat sangat pribadi

b. Ada ancaman /paksaan (*dwang*), yaitu ancaman yang bertentangan dengan undang-undang.

c. Ada penipuan (*bedrog*), yaitu serangkaian kebohongan sehingga menimbulkan kesan yang keliru. Dalam hal ini unsur kesengajaan , sedangkan dalam *dwaling* tidak ada unsur kesengajaan.

2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian;

Pasal 1330 KUHPerdara:

“Yang tak cakap untuk membuat perjanjian adalah:

1. anak yang belum dewasa;
2. orang yang ditaruh di bawah pengampuan;
3. perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang telah ditentukan undang-undang dan pada umumnya semua orang yang oleh undang-undang dilarang untuk membuat perjanjian tertentu”

Berkaitan dengan ayat 3 pasal 1330 di atas, Mahkamah Agung melalui Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) No. 3/ 1963 mengeluarkan himbauan untuk tidak memakai lagi ayat 3 Pasal 1330 KUHPerdara. Kemudian Undang-Undang Perkawinan (UU No. 1 Tahun 1974) Pasal 31

sub 2, yang berlaku efektif sejak tahun 1975, menyatakan bahwa baik suami maupun istri berhak melakukan perbuatan hukum.

3. Mengenai suatu hal tertentu;

Artinya apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan. Barang yang dimaksud dalam perjanjian paling sedikit harus ditentukan jenisnya. Misal: panen tembakau dari ladang tertentu.

4. Suatu sebab yang halal

Maksudnya adalah isi perjanjian itu sendiri . Apabila bertentangan dengan hukum. Misal: perjanjian atas barang-barang hasil kejahatan.

Dua syarat yang disebut pertama disebut juga syarat subyektif, karena mengenai subyek atau orang atau para pihak yang mengadakan perjanjian. Tidak terpenuhinya salah satu persyaratan subjektif, maka perjanjian yang telah dibuat dapat diminta pembatalannya oleh salah satu pihak.

Dua syarat selanjutnya, mengenai suatu hal tertentu dan sebab yang halal, disebut juga syarat objektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan tersebut. Tidak terpenuhinya salah satu atau dua syarat ini menyebabkan perjanjian batal demi hukum. Dengan kata lain perjanjian yang telah dibuat dianggap tidak pernah ada.

### **3.3. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Antara PT. PLN (Persero) dengan Konsumen Listrik**

Perjanjian yang dibuat oleh setiap konsumen ketika konsumen memasang jaringan listrik tertuang dalam model kontrak/perjanjian yang sudah disiapkan oleh PT. PLN sebelumnya baik berupa form yang disebut Pernyataan Kontrak Penyambungan untuk penyambungan baru tegangan rendah, maupun merupakan draft perjanjian untuk penyambungan baru konsumen besar yang disebut **Surat Perjanjian tentang Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).**<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Fachrudin Nasution, *Perlindungan Konsumen Jasa Ketenagalistrikan*, (Tesis Magister Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2004) hal.12

Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik memuat tentang hak dan kewajiban masing-masing pihak atas pemakaian tenaga listrik yang diperjual belikan tersebut. Hukum perdata dijadikan dasar berkaitan dengan status PT. PLN (Persero) sebagai *rechtspersoon*, dalam bentuk badan usaha/persero. PT. PLN (Persero) dapat mengadakan perbuatan hukum perikatan jual beli berdasarkan pasal-pasal yang mengatur prinsip dasar berkontrak dalam hukum perdata. Namun karena tenaga listrik menyangkut hajat hidup orang banyak, sehingga perlu diatur khusus oleh negara dengan peraturan perundang-undangan, seperti di dalam<sup>18</sup>:

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik
4. Peraturan Menteri Pertambangan Dan Energi Nomor 01/P/40/M.PE/1990 tentang Instalasi Ketenagalistrikan
5. Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 02/ P/ 451/M.PE/1991 tentang Hubungan Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan Dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum dengan Masyarakat
6. Peraturan Menteri Pertambangan Dan Energi Nomor 03/P/451/M.PE/ 1991 tentang Persyaratan Penyambungan Tenaga listrik
7. Keputusan Presiden Nomor 1333 Tahun 2001 tentang Harga Jual Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara
8. Keputusan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 3032.K/46/MEM/ 2001 tentang Ketentuan Pelaksanaan Harga Jual Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT Perusahaan Listrik Negara

<sup>18</sup> Dwi Chahyadi, *Analisa Yuridis Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Antara Pelanggan Industri dengan PT PLN (Persero)*, (Skripsi Fakultas Hukum, Depok, 2002) hal.21.

Selain peraturan khusus diatas, terdapat peraturan umum yang terkait dengan pembuatan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik , yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Semua peraturan yang telah disebutkan saling terkait satu dengan yang lain di dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik secara tersurat maupun tersirat.

Sesuai dengan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, menyatakan bahwa syarat sahnya suatu perjanjian mencakup empat hal, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya ( adanya kesepakatan )
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan (kecakapan para pihak)
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Sedangkan pengertian mengenai jual- beli itu sendiri diatur dalam Pasal 1457 Kitab Undang- undang Hukum Perdata yang menyatakan jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Dalam prakteknya, pendistribusian listrik kepada konsumen pengguna listrik dirumuskan dalam suatu perjanjian jual- beli yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero). Salah satu bentuk perjanjian dalam bentuk baku atau standar antara PT. PLN (Persero) sebagai pihak penjual dengan konsumennya sebagai pihak pembeli yang dikenal dengan perjanjian jual-beli atau penyambungan tenaga listrik. Klausula dari perjanjian jual- beli yang dibuat dalam bentuk baku telah ditentukan sebelumnya secara sepihak oleh PT. PLN (Persero), sehingga PT. PLN (Persero) telah menyediakan syarat- syarat perjanjian dan pihak pembeli atau konsumen tinggal menyetujuinya.

Model Kontrak Standar ini sebenarnya merupakan respon yang wajar terhadap interaksi yang terjadi antara para pelaku bisnis. Dari kacamata bisnis, model Kontrak Standar merupakan model yang ideal.<sup>19</sup>

Fenomena kemunculan Model Kontrak Standart seperti ini dari awal sudah memancing polemik mengenai eksistensinya, terutama apabila dihubungkan dengan keseimbangan pihak-pihak. Dalam pelbagai kontrak standart yang pada umumnya

<sup>19</sup> Tim PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, *Kontrak Jual Beli Tenaga Listrik Antara PLN Dengan Konsumen Besar*, dalam Rangka Sosialisasi Perlindungan Konsumen yang diselenggarakan oleh PT PLN (Persero) Kantor Pusat pada tanggal 26 Februari 2003, Jakarta, 2003, hal 1-2

bersifat adhesi (*adhesi contract*) dan di dalamnya hampir selalu memunculkan klausula-klausula eksonerasi. Klausula tersebut merupakan Klausula Baku yang dibuat oleh salah satu pihak.<sup>20</sup> Model Kontrak Standart cenderung bernuansa berat sebelah, tidak memberikan alternatif lain kepada pihak yang lemah. Dalam pola ini hanya ada pilihan '*take it or leave it*'. Hal ini merupakan konsekuensi logis dari pola pikir dan pemahaman yang salah mengenai asas kebebasan berkontrak, karena terlanjur di bingkai oleh pemahaman bahwa dalam berkontrak akan saling berhadapan dengan lawan.<sup>21</sup>

Kontrak baku selalu dipersiapkan oleh pihak kreditur, syarat-syarat ini dinamakan eksoneransi klausula, tetapi debitur tidak dapat membantah syarat tersebut, karena kontrak hanya memberi 2 (dua) alternatif yaitu diterima atau ditolak debitur. Mengingat debitur sangat membutuhkan kontrak itu, maka debitur menandatangani.

Di dalam kepustakaan, kontrak baku disebut sebagai perjanjian paksaan ( dwang kontrak) atau *take it or leave it contract*<sup>22</sup>. Perjanjian harus dapat bersifat seimbang, sehingga saling menguntungkan kepada kedua belah pihak yang berjanji, asas kebebasan berkontrak dapat terwujud di dalam perjanjian/ kontrak yang disetujui kedua belah pihak.

Sementara itu apabila membicarakan kontrak *Win-Win Solution*, selain berbicara keseimbangan para pihak, juga akan menyentuh pada kajian mendasar mengenai makna keadilan dalam berkontrak. Tentunya dalam mengkaji dan menganalisis kebebasan berkontrak yang dikaitkan dengan aspek keadilan di dalamnya haruslah diletakkan pada kontekstualnya, bukan sekedar pada tekstualnya. Perlu dicermati bahwa adil disini bukan pada sekedar perbandingan angka-angka secara adil disini bukan pada sekedar perbandingan angka-angka secara matematis, namun lebih dari itu apakah dalam hubungan kontraktual tersebut memberi 'nilai tambah' dan 'nilai manfaat' bagi para pihak.<sup>23</sup>

<sup>20</sup> *Ibid*

<sup>21</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Buku Kedua, cet. I, (Bandung: Citra Aditya Bakti,2003), hal.76

<sup>22</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hal. 285

<sup>23</sup> Tim PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, Op.Cit., Hal.4.

Sebagai pelaku usaha (BUMN), dalam membuat kebijakan baru atau tambahan, PT. PLN (Persero) harus mendapat kesepakatan dari konsumennya, sebab hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) dan konsumen telah terikat oleh perjanjian (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik)

Oleh karena itu, jika PT. PLN (Persero) mengeluarkan kebijakan baru, harus ada kesepakatan dari konsumennya. Hal ini sesuai dengan ketentuan pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang mengatur tentang syarat sahnya perjanjian berupa adanya kesepakatan. Kesepakatan terjadi jika tidak terdapat unsur paksaan, kekhilafan, dan penipuan (dwang, dwaling, dan bedrog) (Pasal 1321 KUHPerdata). Jika tidak ada kesepakatan, perjanjian tersebut dapat dibatalkan melalui pengadilan tentang klausula-klausula tertentu yang terdapat dalam perjanjian awal (pokok) yang telah dibuat antara PT. PLN (Persero) dan konsumen.

Dalam prakteknya, formulir Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik yang merupakan kontrak standar yang ditandatangani oleh para pihak menjadi syarat sahnya perjanjian. Pencantuman klausula yang dibuat secara sepihak oleh PT. PLN (Persero) dimaksudkan untuk membebaskan (*exemption*) atau membatasi (*limitation clause*) PT. PLN (Persero) dari kewajiban-kewajiban yang seharusnya ditanggungnya, ataupun untuk menjaga hak-hak absolut dari PT. PLN (Persero) yang pada umumnya didudukkan pada posisi yang lebih kuat, dalam melakukan tindakan-tindakan yang menguntungkan pihaknya.<sup>24</sup>

Sebenarnya formulir perjanjian jual beli tenaga listrik yang ditawarkan, walaupun sudah dalam bentuk yang tercetak, seharusnya masih dapat dilakukan perubahan-perubahan yang dicapai melalui hasil perundingan antara PT. PLN (Persero) dengan calon konsumennya, yang apabila perubahan tersebut akhirnya disepakati, dapat dicantumkan dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik sebagai perubahan draft dengan mencoret seluruh draft klausula yang tidak dikehendaki tersebut dan memindahkannya

<sup>24</sup> Indyah Retno Purwati, *Tinjauan Yuridis Asas Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Baku Yang Dibuat Di Bawah Tangan Mengenai Jual Beli Tenaga Listrik Antara PT. PLN (Persero) Dengan Konsumen*, (Tesis Magister Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2004), hal. 177

dalam satu tempat yang tidak terpisahkan dengan Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik yang akan ditandatangani oleh para pihak tersebut.<sup>25</sup>

Dalam prakteknya, isi Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik telah ditetapkan secara sepihak oleh pihak PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha, maka klausula-klausula tersebut tidak mungkin dinegosiasikan atau dilakukan tawar-menawar oleh konsumen yang dapat mengubah isi perjanjian tersebut.<sup>26</sup> Dengan demikian dirasakan sulit untuk memaksakan suatu klausula yang adil dalam proses Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Hal ini disebabkan adanya faktor penentu dari pihak PT. PLN (Persero) sebagai pihak yang memonopoli penyaluran tenaga listrik kepada masyarakat. Dalam realitas demikian, posisi tawar menawar (*bargaining position*) konsumen dirasakan sulit bagi konsumen untuk mendapatkan haknya.<sup>27</sup>

<sup>25</sup>*Ibid*

<sup>26</sup> Direktorat Perlindungan Konsumen Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Departemen Perindustrian Dan Perdagangan, *Op.cit.*, hal.32

<sup>27</sup> Purwati, *Op.Cit.*, hal 179

## **BAB 4**

### **PELAKSANAAN KEBIJAKAN PAYMENT POINT ONLINE BANK OLEH PT. PLN (PERSERO) TERKAIT DENGAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

#### **4.1. Profil Perusahaan PT. PLN (Persero)**

##### **4.1.1. Sejarah Singkat PT. PLN (Persero)**

Sejarah Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusahaan tenaga listrik tersebut berkembang menjadi untuk kepentingan umum, diawali dengan perusahaan swasta Belanda yaitu NV. NIGM yang memperluas usahanya dari hanya di bidang gas ke bidang tenaga listrik. Selama Perang Dunia II berlangsung, perusahaan-perusahaan listrik tersebut dikuasai oleh Jepang dan setelah kemerdekaan Indonesia, tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan-perusahaan listrik tersebut direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan September 1945 dan diserahkan kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada tanggal 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas, dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik hanya sebesar 157,5 MW saja.

Tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas.

Tanggal 1 Januari 1965, BPU-PLN dibubarkan dan dibentuk 2 perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang mengelola tenaga listrik dan Perusahaan Gas Negara (PGN) yang mengelola gas. Saat itu kapasitas pembangkit tenaga listrik PLN sebesar 300 MW.

Tahun 1972, Pemerintah Indonesia menetapkan status Perusahaan Listrik Negara sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN). Tahun 1990 melalui Peraturan Pemerintah No. 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan.

Tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Sejalan dengan kebijakan di atas, pada

bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero)<sup>1</sup>.

#### 4.1.2. Dasar Hukum PT. PLN (Persero)

Dasar hukum Perusahaan PT. PLN (Persero), antara lain adalah<sup>2</sup>:

- a. Anggaran Dasar PLN tahun 1998.
- b. Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).
- c. Peraturan Pemerintah No. 12 Tahun 1998 tentang Perusahaan Perseroan (Persero).
- d. Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 1998 tentang Pengalihan Kedudukan, Tugas.
- e. Instruksi Presiden No. 15 Tahun 1998 tentang Pengalihan Pembinaan terhadap Perusahaan Perseroan (Persero) dan Perseroan Terbatas yang sebagian sahamnya dimiliki Negara Republik Indonesia kepada Menteri Negara Pdayagunaan BUMN.

#### 4.1.3. Visi dan Misi PT.PLN (Persero)

Visi dari perusahaan PT. PLN (Persero) adalah agar diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang bertumbuh-kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.<sup>3</sup>

Sedangkan misi dari perusahaan PT.PLN (Persero) adalah:<sup>4</sup>

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

<sup>1</sup> <http://www.pln.co.id/plnportal/profil/frame%20utama.html>

<sup>2</sup> *Ibid*

<sup>3</sup> *Ibid*

<sup>4</sup> *Ibid*

- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

#### 4.1.4. Kegiatan Usaha PT.PLN (Persero)

Kegiatan usaha perusahaan mengacu kepada Undang-Undang No. 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan dan berdasarkan Anggaran Dasar Perseroan adalah sebagai berikut <sup>5</sup>:

a. menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang meliputi kegiatan :

- Pembangkitan tenaga listrik.
- Penyaluran tenaga listrik.
- Distribusi tenaga listrik.
- Perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik.
- Pengembangan penyediaan tenaga listrik.

b. menjalankan usaha penunjang tenaga listrik yang meliputi kegiatan :

- Konsultasi yang berhubungan dengan ketenagalistrikan.
- Pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan.
- Pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan.
- Pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.

c. selain melakukan usaha-usaha tersebut di atas, perusahaan dapat :

- Menjalankan kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk kepentingan tenaga listrik.
- Melakukan pemberian jasa operasi dan pengaturan (dispatcher) pada pembangkitan, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik.
- Menjalankan kegiatan perindustrian perangkat keras dan perangkat lunak bidang ketenagalistrikan dan peralatan lain yang terkait dengan tenaga listrik.
- Melakukan kerja sama dengan badan lain atau pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketenagalistrikan baik dari dalam negeri maupun luar

<sup>5</sup> “Laporan Tahunan PT. PLN (Persero) Pusat”, PT. PLN (Persero) Pusat: Jakarta, 2007. Hal 25



Sesuai dengan Anggaran Dasar Perseroan maka tugas Komisaris Perseroan dalam menjalankan tugas Dewan Komisaris dibantu oleh <sup>6</sup>:

- Sekretaris Dewan Komisaris
- 4 (empat) komite terdiri dari Komite Audit, Komite Good Corporate Governance, Komite Manajemen Risiko dan Komite Nominasi & Remunerasi
- Beberapa Tenaga Ahli

Sesuai Peraturan Presiden No.71 Tahun 2006 Dewan Komisaris telah melakukan beberapa tindakan pengawasan sebagai berikut :

- Memberikan rekomendasi dan persetujuan kepada Direksi dalam pengadaan barang dan jasa.
- Memantau pelaksanaan Per Pres 71 antara lain dengan meminta laporan tertulis dari Direksi setiap 3 (tiga) bulan sekali.
- Melakukan kunjungan ke lapangan untuk melihat secara langsung pelaksanaan dan progres proyek tersebut.

## 2) Direksi

Dalam rangka penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dan peningkatan kinerja perusahaan, maka diperlukan komitmen yang jelas dari setiap calon anggota Direksi yang akan menduduki jabatannya diperusahaan untuk memenuhi target-target yang ditetapkan oleh Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) atau Menteri.

Calon anggota Direksi Badan Usaha Milik Negara (selanjutnya akan disebut dengan “BUMN”) yang telah dinyatakan telah lulus uji kelayakan dan kepatutan wajib menandatangani kontrak manajemen sebelum ditetapkan pengangkatannya sebagai anggota Direksi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Republik Indonesia Nomor KEP-59/MBU/2004 tentang Kontrak

<sup>6</sup> *Ibid*, hal 71

Manajemen Calon Anggota Direksi Badan Usaha Milik Negara, tugas dan tanggung jawab Direksi adalah:<sup>7</sup>

1. Direksi memiliki peranan penting dalam pengurusan dan pencapaian kinerja. Direksi merupakan organ utama perusahaan dalam mengembangkan strategi dan keberhasilan pelaksanaan rencana-rencana dalam upaya mendukung sasaran dan strategi perusahaan;
2. Pemegang Saham mengharapkan Direksi memberikan kontribusi strategis bagi perusahaan, termasuk kepemimpinan, pemikiran yang kritis dan mandiri, pengalaman manajemen, dan kehandalan kompetensi dalam bidang bisnis perusahaan;
3. Direksi bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja perusahaan yang akan dikaji oleh pemegang saham/pemilik modal dari waktu ke waktu;
4. Direksi dalam melakukan tugasnya harus memperhatikan peraturan perundang-undangan, utamanya adalah Undang-Undang Perseroan Terbatas, Undang-Undang Badan Usaha Milik Negara, Anggaran Dasar perusahaan, dan peraturan perundang-undangan lainnya yang bersifat sektoral serta keputusan-keputusan dan arahan dari Menteri BUMN selaku RUPS atau pemilik modal;
5. Direksi memiliki tanggung jawab khusus sesuai dengan bidangnya. Peran dan tanggung jawab sesuai dengan posisinya;
6. Sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang Perseroan Terbatas dan Undang-Undang Badan Usaha Milik Negara, Peraturan Pemerintah pelaksanaan dari Undang-Undang Badan Usaha Milik Negara, dan keputusan Menteri BUMN Nomor KEP-117/M-MBU/2002 tentang Penerapan Praktik Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* pada BUMN. Direksi wajib menerapkan prinsip-prinsip GCG secara konsisten dan menjadikan GCG sebagai landasan operasional perusahaan. Direksi sesuai prinsip GCG harus menghindari benturan kepentingan, di mana

<sup>7</sup> Indoensia (h), Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Republik Indonesia Nomor KEP-59/MBU/2004 tentang Kontrak Manajemen Calon Anggota Direksi Badan Usaha Milik Negara

kepentingan pribadi Direktur tidak boleh mengganggu kemandiriannya dalam membuat keputusan untuk kepentingan dan tujuan perusahaan. Untuk itu, Direksi diharuskan pada setiap saat memberitahukan kemungkinan adanya benturan kepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama menjabat sebagai anggota Direksi;

7. Direksi harus menjaga informasi perusahaan yang bersifat rahasia, antara lain data keuangan, kontrak, SDM, teknis, dan data lainnya yang berkaitan dengan proses dan kegiatan perusahaan, dan tidak menggunakannya untuk kepentingan pribadi dan golongan. Penyalahgunaan informasi tersebut dapat mengakibatkan Direksi bertanggung jawab secara pribadi;

8. Komunikasi pers, Pemegang Saham, dan pihak-pihak terkait merupakan tanggung jawab Direktur Utama (walaupun Direktur Utama dapat mendelegasikan tanggung jawab tersebut kepada anggota Direksi lainnya). Agar tercipta koordinasi dan konsistensi yang baik dalam komunikasi tersebut, Direksi harus memperhatikan hal-hal atau kebijakan perusahaan yang telah ditetapkan Direksi dalam Rapat Direksi;

9. Dalam hal perawatan /pemeliharaan fasilitas produksi dan aset-aset perusahaan lainnya, Direksi wajib melakukannya secara wajar (*proper*) dan tidak mengeksploitasi fasilitas produksi dan aset perusahaan dimaksud secara berlebihan yang dapat berakibat umur teknisnya berkurang;

10. Untuk memonitor dan menilai efektivitas pelaksanaan tugas anggota Direksi telah ditetapkan indikator kinerja secara kolegal. Indikator kinerja dan target tersebut akan ditinjau setiap Tahun sesuai Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) dan sekaligus ditampung dalam risalah RUPS tentang Pengesahan RKAP.

### 3) Sistem Pengawasan dan Pengendalian Internal

PT PLN (Persero) mempunyai organ yang berfungsi sebagai Pengawasan dan Pengendalian Internal yaitu Satuan Pengawasan Intern (SPI) dan Satuan Manajemen Risiko. Satuan Pengawas Intern bertanggung jawab

mengembangkan kebijakan dan standar audit perusahaan menuju Good Corporate Governance, menyusun rencana dan mengelola aktivitas audit serta memberikan rekomendasi audit kepada Direktur Utama.

#### **4.2. PT. PLN (Persero) Dalam Memberikan Pelayanan Umum bagi Pelanggan/Konsumen Listrik**

PT. PLN (Persero) merupakan satu-satunya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berkewajiban melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik. Kedudukan PT. PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) diperkuat dengan dasar hukum Pasal 3 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan Dan Pemanfaatan Tenaga Listrik. Sebagai satu-satunya penyedia listrik, PT. PLN (Persero) berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen atau pelanggan. Berdasarkan Pasal 25 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan Dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, ditentukan bahwa kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi adalah:

- a. memberikan pelayanan yang baik;
- b. menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c. memberikan perbaikan, apabila ada gangguan tenaga listrik;
- d. bertanggungjawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, kesehatan, dan barang yang timbul karena kelalaiannya; dan
- e. melakukan pengamanan instalasi ketenagalistrikan terhadap bahaya yang mungkin timbul.

Sedangkan hak PT. PLN (Persero) dimuat dalam Pasal 25 ayat (1), yaitu:

- a. memeriksa instalasi ketenagalistrikan yang diperlukan oleh masyarakat, baik sebelum maupun sesudah mendapatkan sambungan tenaga listrik;
- b. mengambil tindakan atas pelanggaran perjanjian penyambungan listrik oleh konsumen; dan
- c. mengambil tindakan penerbitan atas pemakaian tenaga listrik secara tidak sah.

Sebagai perusahaan milik negara yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan publik PT.PLN (Persero) di tuntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Untuk dapat terwujudnya hal tersebut, maka baik konsumen maupun PT. PLN (Persero) di tuntut untuk memenuhi setiap hak dan kewajibannya, sesuai dengan apa yang telah di perjanjikan dan juga sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini.

Secara luas istilah **Pelayanan Publik** dapat diartikan sebagai: kegiatan-kegiatan dan obyek-obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and conveniences*) bagi seluruh masyarakat<sup>8</sup>.

Di dalam hukum administrasi negara Indonesia, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai<sup>9</sup>:

”segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Definisi yang digunakan di dalam salah satu aturan hukum positif Indonesia di atas memiliki lingkup yang lebih sempit karena dengan demikian tidak mencakup pelayanan bagi masyarakat umum yang diselenggarakan oleh pihak-pihak swasta (baik melalui konsesi, *franchise*, atau penunjukkan lainnya) dan juga tidak mencakup pelayanan publik yang diselenggarakan dalam rangka penegakan hukum dan keadilan di dalam masyarakat oleh aparat-aparat non-eksekutif, seperti polisi, kejaksaan atau

<sup>8</sup> Bila dibandingkan dengan term “Public Service” di dalam **Black’s Law Dictionary**” yang diberi makna: “A term applied to the objects and enterprises of certain kinds of corporations which specially serve the needs of the general public or conduce to the comfort and convenience of an entire community ...”, maka term ini mencakup juga pengertian kegiatan dan usaha yang dijalankan oleh *public corporations* sebagai perusahaan milik swasta yang memperoleh konsesi dari negara untuk menyelenggarakan pelayanan publik

<sup>9</sup> Berdasarkan pengertian umum yang dimuat di dalam Lampiran 3 Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pada Paragraf I, butir C.

pengadilan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pelayanan oleh perusahaan telekomunikasi seperti PT. TELKOM dikelompokkan sebagai pelayanan barang. Dasar hukum pelayanan oleh PT. PLN (Persero) adalah Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, Peraturan Menteri Perambangan dan Energi Nomor: 03 P/451/M.PE 1991 yang mengatur tentang hak dan kewajiban pelanggan PT PLN, Keputusan Presiden Nomor 104 Tahun 2003 tentang Tarif Dasar Listrik. Sedangkan Indikator Mutu Pelayanan diatur dalam Keputusan Dirjen LPE, ketentuan tentang Tata Usaha Langgan diatur dalam Direksi PT PLN, dan ketentuan pelayanan lainnya diatur dalam Keputusan General Manager.

Berdasarkan Keputusan Presiden tentang TDL di atas sebenarnya PT PLN telah diwajibkan untuk menyusun standar pelayanan, yang kemudian ditetapkan indikator mutu pelayanan (IMP) oleh Dirjen PLE, yang mencakup 13 item indikator diantaranya:

- a. kualitas teknis pasokan tenaga listrik;
- b. jangka waktu permohonan pemasangan baru;
- c. penerangan hak dan kewajiban pelanggan;
- d. akurasi dan kesalahan pencatatan meter;
- e. waktu penanganan gangguan pelanggan;
- f. pembuatan laporan triwulan penanganan gangguan;
- g. kompensasi pelanggan bila IMP terlampaui; dan
- h. penyelenggaraan unit pengaduan dan gangguan.

Sesuai dengan Keppres Nomor 104 Tahun 2003 tentang Tarif Dasar Listrik bahwa PT.PLN (Persero) wajib membuat standar pelayanan. Berdasarkan Keppres tersebut maka PT. PLN (Persero) membuat standar Tingkat Mutu Pelayanan (TMP). TMP ini juga dipengaruhi oleh SK Direksi yang juga merupakan acuan dalam membuat standar pelayanan.

Sosialisasi pelayanan yang dapat diberikan oleh PLN dilakukan melalui penyebaran *leaflet* di kantor-kantor PT. PLN (Persero), tempat pembayaran, dan KUD. Prosedur sosialisasi ini merupakan prosedur nasional yang dijabarkan di setiap daerah pelayanan PT. PLN (Persero).

### **4.3. Sistem Pembayaran Listrik Secara *Online* (*Payment Point Online Bank*) oleh PT. PLN (Persero).**

Undang-Undang No. 15 tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan dalam pasal 15 ayat (1) menegaskan bahwa Pemegang Kuasa Ketenagalistrikan (dalam hal ini PT. PLN (Persero) ) berkewajiban untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat konsumen/ pelanggan listrik. Salah satu bentuk peningkatan pelayanan publik PT. PLN (Persero) adalah dengan diberlakukannya kebijakan pemabayaran rekening listrik melalui sistem *Payment Point Online Bank*.

PPOB (*Payment Point Online Bank*) merupakan layanan pembayaran tagihan listrik dan tagihan lainnya secara *online real-time*, diselenggarakan PT.PLN (Persero) bekerjasama dengan dunia perbankan, dan memanfaatkan fasilitas perbankan. Ada perubahan mendasar dalam sistem ini yaitu peran unit pelaksana menjadi berkurang, semua pembayaran tagihan listrik dan tagihan lainnya dari pelanggan melalui bank.

Dengan berjalannya sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB), proses pembayaran PT.PLN tidak lagi bekerjasama secara langsung dengan *payment point-payment point*, tetapi hanya bekerjasama dengan pihak bank atau jasa keuangan lainnya. Tidak ada proses utang piutang dengan *payment point-payment point* seperti terjadi sebelumnya, yang ada adalah proses rekonsialisasi keuangan dengan bank atau jasa keuangan lainnya.

Latar belakang dibuatnya sistem *Payment Point Online Bank* oleh PT.PLN (Persero), antara lain adalah: untuk lebih meningkatkan pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap konsumen dan disisi PT. PLN (Persero) untuk mengamankan pendapatan dari penjualan energi listrik; bisnis PT. PLN (Persero) pun akan makin efisien, dan PT. PLN (Persero) terhindar dari risiko-risiko penanganan uang kas seperti perampokan dan penggelapan; karena jasa tagih rekening listrik secara konvensional dianggap kurang menarik, *payment point* yang tersedia tidak berkembang, sehingga pelanggan sulit bayar karena lingkup pembayaran terbatas di satu loket; alasan lainnya adalah karena adanya kesulitan rekonsiliasi, sehingga sering terjadi selisih antara data rekening listrik yang diperoleh PT.PLN (Persero) pusat dengan dana yang diterima.

Kemajuan teknologi Perbankan yang memanfaatkan EDC, menyebabkan Bank bebas membuka *downline* tanpa sepengetahuan PT. PLN (Persero). EDC adalah mesin otorisasi yang bekerja secara elektronik. Manfaat EDC antara lain: mempermudah pembayaran, menghindari resiko penggunaan uang palsu, dan mempermudah *Merchant*/loket pembayaran rekening listrik dalam pengelolaan keuangan. Mesin EDC berhubungan dengan *server bank* melalui komunikasi saluran telepon atau lewat jaringan seluler dengan teknologi GPRS. Namun kebebasan bank dalam membuka *downline* tersebut dikhawatirkan akan menggeser keberadaan KUD.<sup>10</sup>

Tujuan dari diberlakukannya sistem *Payment Point Online Bank* oleh PT.PLN (Persero) ini antara lain adalah<sup>11</sup> :

- a) Agar *payment point* PT.PLN bertambah & tersebar, sehingga pelanggan lebih mudah membayar tagihan dimana saja dan dapat dilakukan kapan saja;
- b) Penerimaan pembayaran tagihan PT. PLN oleh bank/Pos/mitranya, sehingga uang PT. PLN / Negara lebih aman;
- c) Sinergi & proses pelayanan lebih efisien.

Sistem pembayaran rekening listrik secara konvensional memiliki rentang proses administrasi yang cukup panjang sehingga membawa potensi kerumitan dalam proses rekonsiliasi. Dalam sistem konvensional uang kas diterima di rekening bank *receipt* kemudian ditransfer ke rekening bank *receipt* Kantor Distribusi sebelum ditransfer kembali ke bank *receipt* Kantor Pusat. Dalam sistem *online* bank penerimaan uang langsung dilimpahkan ke rekening bank *receipt* Kantor Distribusi sebelum ditransfer kembali ke bank *receipt* Kantor Pusat sehingga tidak ada lagi proses rekonsiliasi penerimaan uang antara Kantor Distribusi dengan Unit Pelaksana yang terkandung menimbulkan kerumitan tersendiri dalam melaksanakannya<sup>12</sup>.

Karena adanya pengalihan sistem baru, dari sistem konvensional menjadi sistem *Payment Point Online Bank* ini, maka untuk setiap transaksi pembayaran tagihan listrik

<sup>10</sup> *Sosialisasi Sistem Payment Point Online Bank Daerah Distribusi Jawa Barat dan Banten, op.cit.*, hal 2.

<sup>11</sup> *Ibid*, hal 3

<sup>12</sup> *Ibid*, hal 4

melalui *Payment Point Online Bank* (PPOB) para konsumen/pelanggan listrik dikenakan biaya administrasi bank sebesar Rp. 1.600 (Seribu enam ratus rupiah). Biaya ini ditetapkan oleh masing-masing Bank<sup>13</sup>.

Disamping meningkatkan efisiensi, sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) juga berdampak pada peningkatan pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan dapat membayar melalui *delivery channel* atau *downline bank*. Pola *downline* dapat dikembangkan tidak hanya untuk pembayaran tagihan listrik, tetapi bisa juga untuk pembayaran Telkon, PAM, cicilan motor, dan lain-lain. Selanjutnya pemanfaatan infrastruktur komunikasinya bisa sampai ke pelosok. *Delivery Channel* adalah seluruh fasilitas perbankan yang dapat dimanfaatkan untuk melayani pembayaran tagihan listrik, seperti ATM, Teller, Autodebet, *Internet Banking*, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, SST, EDC, Transfer, RTGS, dan sebagainya.<sup>14</sup>

Secara garis besar mekanisme dari sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) adalah sebagai berikut<sup>15</sup>:

- a) Pelanggan melakukan pembayaran melalui *Payment Point Online Bank*.
- b) *Payment Point Online Bank* dalam bentuk mitra *downline payment point* (KUD), ataupun *delivery channel bank* (ATM, Auto debet, e-banking, dan lain-lain)
- c) *Downline payment point* atau pelanggan pengguna *delivery channel bank* mempunyai rekening deposit di bank.
- d) Pembayaran atau pelunasan rekening listrik akan mengurangi jumlah dana *downline payment point* atau pelanggan pengguna *delivery channel bank* di rekening deposit bank.
- e) Setelah transaksi pembayaran atau pelunasan, menjadi kewajiban pihak bank untuk mentransfer ke rekening *receipt* PT. PLN (Persero).
- f) Kantor Distribusi melakukan rekonsialisasi penerimaan dana *receipt* dengan bank secara berkala.

<sup>13</sup> *Ibid*, hal 5

<sup>14</sup> *Ibid*, hal 6

<sup>15</sup> *Ibid*, hal 8

- g) Kantor Distribusi mendistribusikan Laporan Penerimaan dana *receipt* kepada unit-unit pelaksana (UPJ/APJ) untuk dilakukan pembukuan.

Tata cara pelunasan rekening listrik melalui mitra/ *downline bank*, adalah<sup>16</sup>:

1. *Downline*/Mitra Bisnis harus memiliki deposit *account* di bank .
2. Dana langsung pindah dari deposit *account* pelanggan ke *account* PT. PLN (Persero), pada setiap transaksi
3. Pelanggan bisa bayar di *delivery channel* 35 Bank, Pos Giro, serta semua *downline bank/loket/merchant*
4. Tidak lagi terbatas hanya untuk pelanggan yang jadi nasabah bank

Dalam sistem *Payment Point Online Bank* ini, terdapat beberapa pola kerjasama antara beberapa pihak yang terkait antara lain<sup>17</sup>:

- a) PT. PLN (Persero) dan Bank penyelenggara menandatangani Perjanjian Kerja sama (PKS) lengkap dengan Standar Prosedur Pelayanan.
- b) PT. PLN (Persero) dan *Switching Provider* menandatangani Perjanjian Kerja sama (PKS) lengkap dengan Standar Prosedur Pelayanan. *Switching Provider* adalah institusi yang berfungsi sebagai perantara yang menghubungkan antara jaringan perbankan dengan *database* PT. PLN (Persero). Menyediakan *interface* antara *messaging* ISO-8583 sebagai standar perbankan dengan *Database* Piutang Pelanggan Sistem Informasi Pengolaan Piutang Pelanggan (DPP-SIP3) sebagai standar *database* PT. PLN (Persero). Ada 6 (enam) *switching provider* yang berperan sebagai perantara komunikasi antara jaringan perbankan dengan *database* PT. PLN (Persero), yaitu SYB-MLPO, Artajasa (AJ), Flash Mobile (FM), Value Stream Internasional (VSI), GSP dan Jatel.
- c) Bank dan *Switching Provider* juga ada Perjanjian Kerja sama, namun dalam hal ini PT. PLN tidak masuk.
- d) Perjanjian Kerja sama Bank dengan Mitra Bisnis (*up line* loket)

<sup>16</sup> *Ibid*, hal 10

<sup>17</sup> *Ibid*, hal 15

- e) Perjanjian Kerja sama Bank dengan *Merchant* /loket pembayaran rekening listrik (*downline* Bank langsung)

Dalam Perjanjian Kerja Sama ini meliputi juga tanggung jawab para pihak dalam hal terjadi pembayaran ganda, kesalahan membayar tagihan listrik dan tagihan lainnya pelanggan lain, atau kesalahan perhitungan tagihan listrik dan tagihan lainnya yang mengakibatkan pelanggan membayar lebih tinggi dari seharusnya. Jika terjadi hal-hal tersebut, maka pelanggan listrik langsung dapat menuntut PT. PLN (Persero) untuk ganti rugi, namun pembagian tanggung jawab resiko nya dapat dibagi berdasarkan Perjanjian Kerja Sama antara PT. PLN (Persero), bank dan perusahaan *Switching Provider*.

Sampai dengan saat ini, PT. PLN (Persero) telah melakukan kerjasama dengan 34 bank penyelenggara dan PT. Pos Indonesia. Jumlah total *Payment Point* bertambah dari 1.394 (Desember 2006) menjadi lebih 5000 loket di Desember 2008, diluar ATM. Setelah Maret 2008 pelanggan sudah 100% bayar lewat PPOB.

Seiring dengan berlakunya sistem *Payment Point Online Bank*, pihak PT. PLN (Persero) PLN akan tetap membuka loket pembayaran rekening listrik di setiap kantor-kantor Area Pelayanan Jaringan (APJ) tanpa dikenakan biaya administrasi agar konsumen listrik tetap diberikan pilihan untuk membayar rekening listrik dengan menggunakan sistem baru *Payment Point Online Bank* atau dengan menggunakan sistem konvensional<sup>18</sup>.

#### **4.4. Analisis Kebijakan Sistem *Payment Point Online Bank* Oleh PT. PLN (Persero)**

Berlakunya sistem *Payment Point Online Bank* oleh PT. PLN (Persero) ternyata masih banyak menuai protes dari masyarakat terutama terkait masalah penambahan biaya administrasi bank akibat diberlakukannya sistem *Payment Point Online Bank* ini. Banyak kalangan masyarakat yang mengajukan tuntutan kepada PT. PLN (Persero) untuk melakukan perubahan atas kebijakan sistem *Payment Point Online Bank*. Salah satu contoh adalah tuntutan dari masyarakat di daerah Jawa Barat dan Banten<sup>19</sup>. Mereka

<sup>18</sup> Staff PT.PLN (Persero) Pusat (2009, Juni 20). Wawancara Langsung

<sup>19</sup>[http://www.pljabar.co.id/keluhan\\_pel\\_detail.php?pageno=1&id\\_unit=16&nm\\_unit=APJ%20Tasikmalaya](http://www.pljabar.co.id/keluhan_pel_detail.php?pageno=1&id_unit=16&nm_unit=APJ%20Tasikmalaya)

menuntut agar kebijakan pembayaran rekening listrik dengan sistem *Payment Point Online Bank* oleh PT.PLN (Persero) diberhentikan, dengan alasan bahwa penambahan biaya administrasi bank pada kebijakan *Payment Point Online Bank* dianggap melarang<sup>20</sup>.

1. Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen:

a. Pasal 4 butir 3 UUPK

“Hak konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”

Masyarakat beranggapan bahwa, pelaksanaan sistem *Payment Point Online Bank* tidak diawali dengan upaya sosialisasi atau uji materi kebijakan secara terbuka kepada publik, sehingga publik tidak diberikan kesempatan untuk melihat, menganalisa dan menguji sistem *Payment Point Online Bank* tersebut. Publik tiba-tiba dikejutkan oleh mekanisme yang telah diberlakukan secara sepihak oleh PT. PLN (Persero) terutama terkait adanya penambahan biaya administrasi bank dalam sistem *Payment Point Online Bank*.

b. Pasal 18 ayat (1) poin (g) UUPK

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya”

Hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) dan pelanggan/konsumen listrik dibuat melalui suatu perjanjian yang disebut Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Dalam SPJBTL tidak diatur mengenai adanya penambahan biaya administrasi bank terkait kebijakan *Payment Point Online Bank*. Oleh karena itu masyarakat menganggap, PT.PLN (Persero) selaku pelaku usaha telah

<sup>20</sup> Staff PT.PLN (Persero) Pusat (2009, Juni 20). Wawancara Langsung

menerapkan klausula (perjanjian) baku secara sepihak dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

c. Pasal 5 butir c

“Kewajiban konsumen adalah membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati”

Dalam SPJBTL yang telah disepakati antara PT.PLN (Perseo) dengan pelanggan/konsumen listrik, tidak diatur mengenai adanya penambahan biaya administrasi bank terkait kebijakan *Payment Point Online Bank*. Oleh karena itu, masyarakat menilai bahwa konsumen tidak dapat membayar biaya administrasi bank tersebut karena merupakan biaya diluar kesepakatan bersama PT. PLN (Persero) dengan pelanggan/konsumen listrik.

## 2. Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

a. Pasal 1315 KUHPerdato

“Pada umumnya tak seorang dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau minta ditetapkannya suatu janji dari pada untuk dirinya sendiri”

Relasi PT. PLN (Persero) dengan beberapa bank dalam pelaksanaan teknis penagihan yang didasarkan Perjanjian Kerja Sama. Dalam perjanjian tersebut diatur bahwa, pihak bank berhak membebaskan ataupun mengenakan biaya administrasi bank pada tingkat yang wajar untuk setiap transaksi pembayaran pelanggan/konsumen listrik dengan sistem *Payment Point Online Bank*. Beberapa kalangan masyarakat menganggap pemungutan biaya administrasi bank yang didasarkan oleh perjanjian kerja sama tersebut tidak dapat dibenarkan, karena merupakan produk kontraktual. Oleh karena itu, Perjanjian Kerja Sama antara PT. PLN (Persero) dengan beberapa bank tidak dapat mengikat pihak ketiga yang bukan sebagai pihak dalam Perjanjian tersebut. Pelanggan merupakan pihak ketiga, yang jelas-jelas ditempatkan oleh PT. PLN (Persero) sebagai pihak yang harus menanggung atau

melaksanakan materi kontraktual dalam Perjanjian Kerja Sama tersebut. Ini jelas tidak dapat dibenarkan.

b. Pasal 1340 KUHPerdata

“suatu perjanjian hanya berlaku bagi pihak – pihak yang membuatnya.”

Berdasarkan KUHPerdata maka Perjanjian Kerja Sama antara PT. PLN (Persero) dan Bank dimana perikatan tersebut mengakibatkan dampak bagi pihak ketiga yang dalam hal ini pelanggan/konsumen listrik. Oleh karena itu, masyarakat menilai bahwa segala perikatan yang timbul atas pihak ketiga akibat dari Perjanjian Kerja Sama tersebut dianggap batal demi hukum karena perikatan tersebut tidak melibatkan konsumen.

PT. PLN (Persero) beranggapan bahwa kebijakan sistem *Payment Point Online Bank* memiliki dasar hukum yang jelas. Dasar hukum pemberlakuan sistem *Payment Point Online Bank* oleh PT. PLN (Persero), antara lain adalah<sup>21</sup>:

1. Keputusan Direksi PLN No. 021.K/0599/DIR/1995 tgl 23 Mei 1995 tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan
2. Edaran Direksi PT. PLN (Persero) No. 010.E/012/DIR/2002 tanggal 29 Juni 1984 tentang penyelenggaraan bank dan PT. Pos Indonesia diberikan kewenangan untuk memeberikan jasa dalam lalu lintas Pembayaran.
3. Surat DIRKEU PT.PLN (Persero) No.04829/545/DITKEU/2007 tanggal 31 Agustus 2007 perihal implementasi PPOB
4. Undang-Undang Perlindungan Konsumen
  - a. Pasal 4 butir 1

<sup>21</sup> Staff PT.PLN (Persero) Pusat (2009, Juni 20). Wawancara Langsung

“Hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”

Dengan adanya sistem *Payment Point Online Bank* ini hak pelanggan/konsumen listrik telah terpenuhi karena pelanggan dapat membayar tagihan listriknya dimana saja, kapan saja dalam waktu 24 jam sehari dan dengan cara sesuai keinginan pelanggan melalui *delivery channel* atau melalui saluran Bank lainnya.

b. Pasal 4 butir 2

“Hak konsumen adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”

Seiring berlakunya sistem *Payment Point Online Bank* ini, PT. PLN (Persero) tetap membuka loket pembayaran rekening listrik di setiap kantor-kantor Area Pelayanan Jaringan (APJ) tanpa dikenakan biaya administrasi agar konsumen listrik tetap diberikan pilihan untuk membayar rekening listrik dengan menggunakan sistem konvensional selain dengan sistem *Payment Point Online Bank*.

Dengan adanya pilihan bagi konsumen untuk membayar tagihan rekening listrik mereka tanpa dikenakan biaya administrasi bank, maka PT. PLN (Persero) tidak mutlak mengikat pelanggan/konsumen listrik untuk tunduk kepada aturan baru mengenai penambahan biaya administrasi bank dengan menggunakan sistem PPOB. Dengan kata lain PT. PLN (Persero) tidak menerapkan klausula (perjanjian) baku, karena pada dasarnya PT. PLN (Persero) tidak mengalihkan tanggung jawab pelayanannya (yaitu menyediakan tenaga listrik) kepada pihak bank, namun pihak PT. PLN (Persero) memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan listrik dalam membayar tagihan listriknya dengan menggunakan jasa bank dan dalam saat yang bersamaan tetap memberikan pilihan layanan pembayaran tagihan listrik tanpa biaya administrasi bank di loket-loket APJ.

c. Pasal 4 butir 3

“ Hak konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”

PT.PLN (Persero) telah melakukan sosialisasi di daerah Jawa, Madura dan Bali mengenai pelaksanaan/pemberlakuan sistem *Payment Point Online Bank* kepada masyarakat, pelanggan, akademisi, instansi pemerintah, LPKSM, DPRD dan sebagainya serta mencantumkan informasi adanya biaya administrasi Bank pada bukti pelunasan tagihan listrik. Hal ini membuktikan bahwa PT. PLN (Persero) telah memberikan informasi yang benar serta transparan kepada pelanggan bahwa dalam menggunakan pembayaran rekening listrik secara *online* melalui bank-bank mitra kerja PT.PLN (Persero) akan ada biaya administrasi bank.

Bukti lain bahwa PT. PLN telah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur kepada pelanggan/konsumen listrik adalah dengan tercantumnya biaya administrasi bank dalam struk pembayaran tagihan listrik melalui sistem PPOB. Pencatuman yang tertera dalam struk tersebut dibedakan dengan pencatuman jumlah tagihan pelanggan listrik sehingga pelanggan listrik memiliki informasi secara transparan dan jelas mengenai komponen-komponen harga dalam tagihan listrik nya.

Namun pencantuman biaya administrasi bank dalam struk yang sama dengan pencantuman jumlah rekening tagihan listrik pelanggan, bukan merupakan sebuah kenaikan tariff listrik. Karena berdasarkan PP Nomor 10 Tahun 1989 yang telah dirubah dengan PP Nomor 26 Tahun 2006 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, bahwa penetapan harga jual tenaga listrik harus melalui Presiden berdasarkan usulan Menteri.

5. Kitab Undang- Undang Hukum Perdata

a. Pasal 1457 KUHPerdata

“Jual Beli adalah suatu persetujuan antara dua pihak, dimana pihak kesatu berjanji akan menyerahkan suatu barang, dan pihak lain akan membayar harga yang telah disetujuinya”

Pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan dengan menggunakan sarana pembayaran rekening listrik secara *on-line* melalui bank-bank mitra kerja PT. PLN (Persero) kepada PT. PLN (Persero) harus mencerminkan pelaksanaan perjanjian jual beli tenaga listrik antara PT. PLN dengan pelanggan. SPJBTL antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan/konsumen listrik berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya sebagaimana diatur dalam pasal 1338 KUHPerdara.

b. Pasal 1395 KUHPerdara

“ Biaya yang harus dikeluarkan untuk menyelenggarakan pembayaran, dipikul oleh si berutang/debitur”

Di dalam SPJBTL antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan tidak mengatur mengenai pihak mana yang menanggung biaya sehubungan dengan penggunaan jasa pihak ketiga dalam hal pembayaran yang dilakukan pelanggan.

Bahwa apabila dalam hal pembayaran tagihan listrik yang dilakukan oleh pelanggan/konsumen listrik menggunakan jasa bank dan yang berhubungan dengan bank dalam pembayaran tagihan listrik adalah pelanggan, maka berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku maka pelangganlah yang bertanggung jawab membayar biaya tersebut.

6. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perbankan

a. Pasal 1 butir 3

“Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”

Dalam hal pelanggan membayar tagihan listrik kepada PT. PLN (Persero) dengan menggunakan pembayaran rekening listrik secara *on-line* melalui bank-bank mitra kerja PT.PLN (Persero) kepada PT. PLN (Persero) harus dapat diklasifikasikan sebagai pihak yang menggunakan jasa bank dalam rangka lalu lintas pembayaran. Untuk penggunaan jasa-jasa bank, pihak bank menggunakan atau menerapkan berbagai biaya dalam nominal atau prosentase tertentu. Sistem penetapan biaya ini disebut *fee based* (biaya administrasi)<sup>22</sup>. Bahwa penggunaan jasa tersebut digolongkan dalam kegiatan bank berdasarkan kepada *fee based* yang dikenakan oleh bank pada nasabahnya jika nasabahnya tersebut menggunakan jasa yang disediakan oleh bank tersebut. Oleh karena itu penarikan biaya administrasi oleh bank selaku penyedia jasa pembayaran tagihan listrik kepada pelanggan/konsumen listrik telah sesuai dengan Undang-Undang Perbankan.

#### 7. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984 tentang Pos

Pasal 14:

“Badan sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 3 ayat (3) memberikan pelayanan lalu lintas uang untuk:

1. menerima setoran dan melakukan pembayaran uang melalui wesel-pos;
2. menerima setoran dan simpanan serta melakukan pembayaran uang tabungan; dan
3. melakukan penagihan dan pembayaran uang melalui kuitansipos.”

Badan yang dimaksud pasal 14 UU Nomor 6 tahun 1984 adalah PT. Pos Indonesia. PT. Pos Indonesia dalam hal ini dapat memberikan pelayanan dalam rangka lalu lintas pembayaran. Bergabungnya PT. Pos Indonesia (Persero) akan memberikan kemudahan kepada pelanggan/konsumen

<sup>22</sup> Martono. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Yogyakarta: Ekonisia, 2002. hal 20

listrik untuk dapat membayar rekening listriknya melalui seluruh Kantor Pos dan *e-Mobile* (mobil POS) yang menjangkau hampir seluruh wilayah dan dengan demikian memberikan alternatif kepada pelanggan selain membayar melalui loket payment point konvensional. Kerjasama PT. Pos Indonesia dalam sistem Payment Point Online Bank ini bermanfaat untuk menciptakan efisiensi berskala Nasional karena tercipta sinergi antar penyedia jasa layanan, instansi terkait dan perbankan, serta akan tercipta transparansi sebagai cermin *Good Corporate Governance*



## BAB V PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

1. PPOB (*Payment Point Online Bank*) merupakan layanan pembayaran tagihan listrik dan tagihan lainnya secara *online real-time*, diselenggarakan PT.PLN (Persero) bekerjasama dengan dunia perbankan, dan memanfaatkan fasilitas perbankan. Dengan berlakunya sistem *Payment Point Online Bank* oleh PT.PLN (Persero) ini *payment point* PT.PLN (Persero) menjadi bertambah & tersebar, sehingga pelanggan lebih mudah membayar tagihan dimana saja dan dapat dilakukan kapan saja serta dengan cara sesuai keinginan pelanggan melalui *delivery channel* atau melalui saluran bank lainnya. Namun dengan seiring berlakunya sistem *Payment Point Online Bank* ini, PT. PLN (Persero) tetap membuka *payment point-payment point* yang menyediakan jasa pelayanan pembayaran rekening listrik secara konvensional tanpa ada biaya administrasi bank.

Pihak PT. PLN (Persero) juga telah melakukan sosialisasi kepada berbagai kalangan masyarakat menyangkut adanya pelayanan baru pada sistem pembayaran rekening listrik dengan menggunakan sistem PPOB dan adanya tambahan biaya administrasi bank dalam penggunaan sistem tersebut. Adanya sistem PPOB untuk membayar tagihan listrik ini dapat meningkatkan sinergi & proses pelayanan PT. PLN (Persero) menjadi lebih efisien, sehingga PT.PLN (Persero) dapat menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan publik dengan lebih baik. Oleh karena itu hak-hak konsumen/pelanggan listrik dengan adanya sistem PPOB ini telah terpenuhi.

Pelaksanaan sistem PPOB oleh PT. PLN (Persero) telah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 butir 1, 2 dan 3.

Pasal 4 butir 1, menyatakan bahwa:

“Hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”

Pasal 4 butir 2, berbunyi:

“Hak konsumen adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”

Dan Pasal 4 butir 3, menyatakan:

“ Hak konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jela, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”

2. Hubungan hukum jual beli antara PT. PLN (Persero) dan pelanggan/konsumen listrik dibuat melalui suatu perjanjian yang disebut Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Oleh karena itu, setiap pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan dengan menggunakan sarana pembayaran rekening listrik secara *online* melalui bank-bank mitra kerja PT. PLN (Persero) kepada PT.PLN (Persero) harus mencerminkan pelaksanaan perjanjian jual beli tenaga listrik antara PT.PLN (Persero) dengan pelanggan/konsumen listrik .

Segala ketentuan dalam SPJBTL harus tunduk kepada KUHPerdata sebagai ketentuan hukum yang umum. Termasuk di dalamnya Pasal 1457 dan Pasal 1395 KUHPerdata.

Pasal 1457 KUHPerdata berbunyi:

“Jual Beli adalah suatu persetujuan antara dua pihak (dalam hal ini PT. PLN (Persero) dengan pelanggan/konsumen listrik), dimana pihak kesatu ( PT.PLN (Persero) )berjanji akan menyerahkan suatu barang, dan pihak lain (pelanggan/konsumen listrik) akan membayar harga yang telah disetujuinya”

Sedangkan Pasal 1395 KUHPerdata menyatakan:

“ Biaya yang harus dikeluarkan untuk menyelenggarakan pembayaran, dipikul oleh si berutang/debitur”

Di dalam SPJBTL antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan tidak mengatur mengenai pihak mana yang menanggung biaya sehubungan dengan penggunaan jasa pihak ketiga dalam hal pembayaran yang dilakukan pelanggan. Bahwa apabila dalam hal pembayaran tagihan listrik yang dilakukan oleh Pelanggan menggunakan jasa bank dan yang berhubungan dengan bank dalam pembayaran tagihan listrik adalah pelanggan, maka berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku maka pelangganlah yang bertanggung jawab membayar biaya tersebut. Terkait dengan biaya administrasi bank dalam sistem PPOB, maka pembayaran biaya tersebut oleh pelanggan/konsumen listrik merupakan konsekuensi logis atas pilihan pelanggan/konsumen dalam memilih sistem PPOB dalam membayar rekening listriknya melainkan melalui sistem pembayaran listrik yang konvensional.

Hal tersebut telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang pada dasarnya menyatakan bahwa bank selaku penyedia jasa dapat menarik biaya administrasi kepada nasabah yang menggunakan jasanya (dalam hal ini pelanggan/konsumen listrik) yang melakukan pembayaran tagihan listrik kepada PT. PLN (Persero). Dalam hal ini pembayaran rekening listrik secara *online* melalui bank-bank mitra kerja PT. PLN (Persero) kepada PT. PLN (Persero) atau dengan sistem PPOB harus dapat diklasifikasikan sebagai penggunaan jasa bank dalam rangka lalu lintas pembayaran, sesuai dengan Pasal 1 butir 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 jo. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Bunyi Pasal 1 butir 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 jo. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, adalah: “Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”

## 5.2. Saran

1. Berkaitan dengan perubahan pembayaran tagihan listrik secara *online bank* dan kantor yang disebut dengan *Payment Point Online Bank* (PPOB) dari pembayaran dengan *Payment Point* secara konvensional, maka dibutuhkannya

strategi komunikasi yang proposional dari pihak PT. PLN (Persero). Hal ini dikarenakan keberhasilan penerapan PPOB sangat tergantung pada penerimaan masyarakat terhadap sosialisasi yang disampaikan oleh PT. PLN (Persero) mengenai pemberlakuan PPOB ini.

Oleh karena itu, perlu diupayakan sosialisasi yang terus-menerus dengan menggunakan sarana pendekatan kepada masyarakat melalui media-media informasi yang mempunyai reputasi baik dan yang menjunjung tinggi obyektifitas serta mengedepankan kepentingan masyarakat luas, sehingga transformasi informasi mengenai pemberlakuan sistem PPOB dan manfaatnya dari menggunakan sistem baru ini dapat dipahami secara baik dan benar oleh masyarakat dan pelanggan agar masyarakat dapat menerima sistem ini dengan segala konsekuensinya.

2. Agar hak konsumen untuk tetap diberikan pilihan barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukarnya yang sesuai dengan Pasal 4 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka PT. PLN (Persero) harus tetap menyediakan loket pembayaran rekening listrik di setiap kantor-kantor Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) tanpa dikenakan biaya administrasi. Jumlah loket pembayaran rekening listrik tanpa biaya administrasi tersebut harus proporsional dengan jumlah *Payment Point* secara *online* melalui bank-bank mitra kerja PT. PLN (Persero).

3. Agar adanya dasar hukum yang jelas terkait masalah penambahan biaya administrasi bank atas pembayaran rekening listrik mealui sistem PPOB, maka sebaiknya dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) ditambahkan klausul menyangkut pembayaran biaya administrasi beserta jumlahnya jika pelanggan/konsumen listrik menggunakan layanan PPOB. Hal ini dikarenakan hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) dan pelanggan/konsumen listrik didasarkan kepada SPJBTL.

## DAFTAR REFERENSI

Abadi Tulus; dan Sudayatmo, *Memahami Hak dan Kewajiban Anda Sebagai Konsumen Listrik*, Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dan Koalisi Masyarakat Sipil Untuk Perbaikan Pelayanan Listrik, 2004.

Ali, Moch.Chidir; Samsudin, Achmad; dan Mashudi, *Pengertian-Pengertian Elementer Hukum Perjanjian Perdata*, cet.1, Bandung: Mandar Maju, 1993

Badruzaman, Mariam Darus, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni, 1994

Badruzaman, Mariam Darus, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001

Badruzaman, Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Perjanjian Baku (Standart)*, BPHN, Jakarta 1980

Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Surat Keputusan Meperindag No.350/MPP/Kep/2001.

Dunne, J.M. Van; dan Gr, van der Brught, , *Perbuatan Melawan Hukum*, Unjung Pandang: Dewan Kerja Sama Ilmu Hukum Belanda Dengan Indonesia, Proyek Hukum Perdata, 1988

Dwi Chahyadi, *Analisa Yuridis Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Antara Pelanggan Industri dengan PT PLN (Persero)*, Skripsi Fakultas Hukum, Depok, 2002

Fachrudin Nasution, *Perlindungan Konsumen Jasa Ketenagalistrikan*, (Tesis Magister Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2004

Fuady, Munir, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Buku Kedua, cet. I, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003

Hatta, Sri Gambir Melati, *Sewa Beli dengan Perjanjian Tak Bernama: Pandangan dan Sikap Mahkamah Agung Indoensia*, Bandung: Alumni, 2000

<http://www.pln.co.id/plnportal/profil/frame%20utama.html>

[http://www.pljabar.co.id/keluhan\\_pel\\_detail.php?page=1&id\\_unit=16&nm\\_unit=APJ%20Tasikmalaya](http://www.pljabar.co.id/keluhan_pel_detail.php?page=1&id_unit=16&nm_unit=APJ%20Tasikmalaya)

Ibrahim, Ali Herman, *General Check-Up Kelistrikan Nasional*, Jakarta: Mediaplus Network, 2008

Indonesia, Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Republik Indonesia Nomor KEP-59/MBU/2004 tentang Kontrak Manajemen Calon Anggota Direksi Badan Usaha Milik Negara

Indonesia, Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik

Indonesia. Undang-Undang Tentang Ketenagalistrikan, UU No. 15, LN No. 74 Tahun 1985, TLN No. 3317

Indonesia, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU No.8 tahun 1999, LN No 42 tahun 1999, TLN No 3821

Keputusan Menteri Kehakiman RI, tentang Pembentukan Tim Penelaah Peraturan Perundang-undangan di Bidang Hukum Dalam Rangka Reformasi Hukum, No.M.59-PR.09.04 Tahun 1998, Jakarta, 1 Desember 1998

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cet.25, Jakarta: Pradnya Paramitha, 1992

Komisi Periklanan Indonesia, *Tata Krama dan Tata Cara Periklanan Indonesia Yang Disempurnakan*, Jakarta, 10 Agustus 1996

Kotler, Philip, *Principles of Marketing*, Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, New Jersey, 1980, hal. 267-268

\_\_\_\_. "Laporan Tahunan PT. PLN (Persero) Pusat", PT. PLN (Persero) Pusat: Jakarta, 2007. Hal 25

Mamudji, Sri, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Depok : Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005

Mamudji, Sri, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Badan Penerbit Universitas Indonesia, 2005

Martono. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Yogyakarta: Ekonisia, 2002

Miru, Ahmad, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000

Muladi; dan Nawawi, Barda. *Teori-teori dan Kebijakan Pidana*. Bandung: Alumni, 1992

Nasution, AZ.. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Makalah disampaikan pada kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, Depok, 2007

Nasution, Az, "Perlindungan Konsumen; Tinjauan Pada UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen-L.n. '99 NO.42, TLN. '99 NO.3821" makalah disampaikan

pada kuliah Hukum Perlindungan Konsumen di Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2007

Nugraheni, Dea Melina. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Atas Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN (Persero) Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Skripsi Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2008

Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana, 2008

Patrik, Purwahid. *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*. Bandung: Mandar Maju, 1994

Purwati, Indyah Retno. *Tinjauan Yuridis Asas Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Baku Yang Dibuat Di Bawah Tangan Mengenai Jual Beli Tenaga Listrik Antara PT. PLN (Persero) Dengan Konsumen*, Tesis Magister Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2004

Satrio, J. *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995

Shofie, Yusuf; dan Awam, Soni. *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK*. Jakarta: Pustaka, 2004

Soekanto, Soerjono; dan Mamudji, Sri. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkatan*, cet VII, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004

\_\_\_\_\_. *Sosialisasi Sistem Payment Point Online Bank Daerah Distribusi Jawa Barat dan Banten*, Banten: PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten, 2009

Subekti, *Hukum Perjanjian*, cet. 12, Jakarta: Intermesa, 1998

Sularsi, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen, dalam Lika-Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, disunting oleh Arimbi, Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2001

Tim PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, *Kontrak Jual Beli Tenaga Listrik Antara PLN Dengan Konsumen Besar*, dalam Rangka Sosialisasi Perlindungan Konsumen yang diselenggarakan oleh PT PLN (Persero) Kantor Pusat pada tanggal 26 Februari 2003, Jakarta, 2003