

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMADAMAN
LISTRIK SEPIHAK MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009**



TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kenotariatan

DESTANIA SUSWANTIKA

0806426622



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI MAGISTER KENOTARIATAN
DEPOK
JUNI 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Destania Suswantika
NPM : 0806426622
Program Studi : Kenotariatan
Judul Tesis : Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman
Listrik Sepihak Menurut Undang-Undang Nomor
30 Tahun 2009

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Henny Marlyna, S.H., M.H, M.L.I. (.....)

Penguji : Akhmad Budi Cahyono, S.H., M.H. (.....)

Penguji : Wenny Setiawati, S.H., M.L.I. (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 11 Juli 2011

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Destania Suswantika

NPM : 0806426622

Tanda Tangan :

Tanggal : 11 Juli 2011

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga berkat Rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelas Magister Kenotariatan pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Selama proses penulisan tesis ini, saya banyak mendapat sumbangan pemikiran maupun tenaga yang tidak ternilai harganya bagi penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah saya dengan segala kerendahan hati dan penuh ketulusan hati untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada :

- (1) Henny Marlyna S.H., M.H., MLI. Selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- (2) Akhmad Budi Cahyono, S.H., M.H. dan Wenny Setiawati, S.H., M.L.I. selaku Dewan Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu menguji dan memberikan masukan untuk perbaikan tesis ini;
- (3) Pihak PT. PLN yang telah banya membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- (4) Orang tua dan Keluarga saya yang telah memberikan dukungan material, moral dan doa yang tanpa henti; dan
- (5) Sahabat-sahabat yang bersedia meluangkan waktu membatu saya menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 11 Juli 2011

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Destania Suswantika
NPM : 0806426622
Program Studi : Magister Kenotariatan
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Tesis

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

Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Depok

Pada tanggal: 11 Juli 2011

Yang menyatakan

(Destania Suswantika/0806426622)

ABSTRAK

Nama : Destania Suswantika
Program Studi : Magister Kenotariatan
Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009

Listrik merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Permasalahan timbul apabila terjadi pemadaman listrik yang berlangsung sering. Tesis ini membahas tentang perlindungan konsumen terhadap pemadaman listrik menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Ketenagalistrikan. Dibahas pula upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen bila terjadi pemadaman listrik. Dalam penelitian ini, mempergunakan metode penelitian yuridis-normatif, hal mana lebih mengutamakan pendekatan terhadap norma-norma hukum yang telah ada, data-data yang diperoleh kemudian diolah dan dilakukan analisis secara kualitatif.

Kata Kunci:
Listrik, Perlindungan Konsumen, PLN

ABSTARCT

*Name : Destania Suswantika
Study Program: Notary Magisterial
Title : Consumer Protection Against Unilateral According Electricity outages
Law Number 30 Year 2009*

Electricity is very important in the daily life of the community. Problems arise when a blackout that lasted frequently. This thesis discusses consumer protection against power outages according to the Consumer Protection Act and the Electricity Act. Also discussed the efforts of consumer law that can be done when a blackout. In this study, the method of juridical-normative research, which prefers the approach to the legal norms that already exist, the data obtained is then processed and analyzed qualitatively.

*Keywords:
Consumer Protection, Electricity, PLN*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pokok Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Metode Penelitian	7
1.5.1 Data	7
1.5.2 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum	8
1.5.3 Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB 2 TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	
2.1 Hukum Konsumen dan Perlindungan Konsumen.....	9
2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	10
2.3 Pihak-Pihak Dalam Perlindungan Konsumen.....	13
2.3.1 Konsumen	13
2.3.2 Pelaku Usaha	17
2.3.3 Pemerintah	18
2.3.4 Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)	20
2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	21
2.4.1 Hak dan Kewajiban Konsumen	21
2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	24
2.5 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	26
2.6 Penyelesaian Sengketa Konsumen	31
2.6.1 Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan.....	31
2.6.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	34
2.7 Sanksi-Sanksi	36
BAB 3 TRANSAKSI LISTRIK DAN PEMADAMAN LISTRIK	
3.1 Profil Perusahaan PT. PLN (Persero)	38
3.1.1 Pemasangan Awal Listrik	40

3.1.2 Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik	42
3.1.3 Pembayaran Rekening Listrik	43
3.1.4 Perawatan Dan Pemeliharaan	43
3.2 Hak dan Kewajiban PT. PLN (Persero) Dan Masyarakat, Pelanggan/Konsumen Listrik Dan Pemadaman Listrik.....	45
3.2.1 Hak dan Kewajiban PT. PLN (Persero).....	46
3.2.2 Hak dan Kewajiban Masyarakat, Pelanggan/ Konsumen Listrik.....	48
3.2.3 Pemadaman Listrik	52
BAB 4 PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT DENGAN PEMADAMAN LISTRIK OLEH PLN	
4.1 Perlindungan Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Ketenagalistrikan.....	55
4.1.1 Perlindungan Konsumen Dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen.....	55
4.1.2 Perlindungan Konsumen Dalam Undang- Undang Ketenagalistrikan.....	60
4.2. Kompensasi.....	64
4.3. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Bila Terjadi Pemadaman Listrik.....	68
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran-Saran	72
DAFTAR REFERENSI.....	73
LAMPIRAN	

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi telah membawa dampak yang sangat besar dalam tatanan kehidupan sekarang ini. Banyak pekerjaan yang dulunya mustahil dilakukan namun dengan adanya teknologi menjadikan pekerjaan tersebut dapat dilakukan oleh manusia. Kemajuan teknologi sekarang ini menjadikan manusia atau masyarakat mudah dalam melakukan kegiatan di segala bidang, baik bidang transportasi, informasi, dan bidang-bidang lainnya. Semua teknologi yang ada saat sekarang ini, pada umumnya pengoperasionalannya bergantung pada listrik. Listrik secara umum dapat dikatakan telah banyak membantu manusia dalam melakukan berbagai kegiatan. Dapat dibayangkan apabila sehari saja hidup manusia ini tanpa adanya listrik, maka serasa dunia menjadi lumpuh total. Pada bulan Juni 2010 konsumsi listrik di pulau Jawa dan Bali mencapai angka 19.896 mega watt.¹ Angka tersebut terus meningkat setiap tahunnya sejalan dengan peningkatan jumlah penduduk yang dibarengi dengan pembangunan dan pengembangan sarana dan prasana serta peningkatan di bidang usaha dan kegiatan ekonomi, mau tidak mau kebutuhan akan tenaga listrik harus tersedia dan perlu ditingkatkan, agar dapat menyediakan tenaga listrik yang cukup serta merata dengan mutu pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Pengelolaan listrik di Indonesia pada saat ini dikelola oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang diberi kuasa mengurus segala aspek ketenagalistrikan yang ada di Indonesia oleh Pemerintah Republik Indonesia, berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan, yang kemudian perbaharui melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Tugas utama PT. PLN (PERSERO) adalah untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum secara terus-menerus (berkesinambungan) dengan mutu dan keandalan yang baik, juga wajib

¹ <http://www.tempointeraktif.com/hg/bisnis/2010/06/08/brk,20100608-253701,id.html>

memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen/pelanggan listrik. Hal ini sejalan dengan tujuan Nasional Indonesia seperti tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya untuk ikut memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Diterbitkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan merubah status PT. PLN (PERSERO) yang semula sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (monopoli) menjadi Pemegang Izin Usaha Penyedia Tenaga Listrik. Sebagai badan usaha milik pemerintah PT. PLN (PERSERO) mendapat prioritas sebagai salah satu pemegang izin usaha di bidang ketenagalistrikan. Terbitnya undang-undang ketenagalistrikan tersebut menjadikan PT. PLN (PERSERO) sebagai salah satu ujung tombak utama pelayanan di bidang jasa ketenagalistrikan dari waktu ke waktu, dan sudah seharusnya PT. PLN (PERSERO) melakukan peningkatan pelayanan kepadanya (konsumen). Kepedulian tersebut seharusnya tidak hanya terbatas pada pelayanan di bidang bisnis utama PT. PLN (Persero), yaitu pengadaan listrik dengan kualitas yang baik dengan segala indikator sesuai harapan pelanggan pada umumnya, tetapi juga kepada peningkatan administrasi pelayanan pelanggan.

PT. PLN (Persero) memiliki kewajiban utama untuk menyediakan listrik yang selanjutnya disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dengan sistem perjanjian jual beli. PT. PLN (PERSERO) sebagai produsen dan masyarakat adalah konsumennya. Penggunaan sistem jual beli listrik antara PT. PLN (PERSERO) dengan masyarakat pengguna jelas tertuang dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). SPJBTL tersebut ditanda-tangani oleh konsumen/pelanggan pada awal pemasangan. Akan tetapi pada kenyataannya Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dibuat secara sepihak, yakni oleh PT. PLN (PERSERO). Bentuk perjanjian yang dibuat secara sepihak tersebut tentunya hanya menguntungkan salah satu pihak saja, dalam hal ini adalah PT. PLN (PERSERO). Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam praktik apabila konsumen pengguna listrik terlambat membayar atas penggunaan listrik, maka pihak PT. PLN (PERSERO) tidak segan-segan menarik denda keterlambatan tersebut. Namun, apabila listrik padam, pihak PT. PLN (PERSERO) seolah-olah tidak mau tahu. Sudah menjadi pengetahuan publik bahwa mati atau padamnya listrik adalah hal biasa terjadi, padahal rekening listrik tidak boleh terlambat dibayar oleh masyarakat konsumen.

Masyarakat memang tidak dapat berbuat banyak selain menerimanya dengan alasan yang tidak logis.

Perlu ditegaskan bahwa hak konsumen adalah merupakan kewajiban dari pelaku usaha, dan sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha. Dalam melihat pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO), maka dapat dikatakan masyarakat selaku konsumen telah melaksanakan kewajibannya, yaitu membayar sesuai dengan tarif yang sudah ditentukan. Namun masyarakat tidak memperoleh haknya untuk kenyamanan dan keamanan berupa pemadaman listrik yang secara tiba-tiba ataupun terjadwal yang dapat berakibat pada terganggunya aktivitas sehari-hari. Terlebih lagi bagi mereka konsumen listrik yang mata pencahariannya tergantung dengan kontinuitas listrik, dengan padamnya listrik ini jelas sangat berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan mereka.

Salah satu krisis terparah pemadaman listrik terjadi pada tanggal 13 April 1997 dimulai pukul 10.00 WIB, dimana listrik di sebagian besar wilayah Jawa dan Bali padam selama lebih dari 8 jam karena kerusakan jaringan sistem interkoneksi. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun itu juga, melalui Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Jakarta sebagai kuasa hukumnya telah melayangkan gugatan *class action*² kepada Pengadilan Negeri (PN) Jakarta. Perlu diingat ketika gugatan ini dilayangkan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat menjadi UUPK) belum dilahirkan. Yang menjadi dasar hukum bagi YLKI melakukan gugatan melawan hukum terhadap PT. PLN (PERSERO) ketika itu adalah aturan-aturan dalam Undang-undang Ketenagalistrikan dan Peraturan-peraturan pemerintah terkait dengan kewajiban PT. PLN (PERSERO) untuk menyediakan listrik kualitas baik secara terus menerus, serta apabila terjadi pemadaman dalam rangka pemeliharaan perluasan atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan seharusnya pihak PT. PLN (PERSERO) memberitahukan sekurang-kurangnya 1 x 24 jam sebelum terjadinya pemadaman tersebut. Gugatan tersebut dikalahkan oleh Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dengan pertimbangan bahwa Sistem Hukum di Indonesia yang menganut sistem hukum Eropa Continental tidak mengenal gugatan perwakilan kelompok/*class action*. Menurut Pasal

² Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 46 ayat (1) yang memutuskan “Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh...b) sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama”.

123 HIR gugatan harus diajukan oleh orang yang berkepentingan, bukan oleh orang lain. Yang menjadi pertimbangan lainnya adalah pada saat ini tidak ada Undang-undang yang secara khusus mengatur tentang perlindungan konsumen.

Pada tahun 2009 yang lalu warga Ternate melalui tim advokasi Pembela Hak Rakyat (PHR) menggugat PT. PLN (PERSERO) cabang Ternate terkait pemadaman listrik yang sering terjadi sepanjang tahun 2007 di daerah tersebut. Oleh Pengadilan Negeri Ternate gugatan tersebut dimenangkan. Sempat pula pada 21 Februari 2008, PT. PLN (PERSERO) harus memadamkan listrik secara bergilir di seluruh wilayah Jawa dan Bali karena terjadi defisit tenaga listrik yang mencapai 1000 megawatt.³ Ketika itu pemadaman bergilir dilakukan selama 3 hari, dilakukan dalam dua tahap yakni antara pukul 08.00-12.00 WIB dan 13.00-17.00 WIB. Sepanjang tahun 2010 pemadaman listrik bergilir karena krisis pasokan listrik masih terjadi di wilayah Lampung.⁴ Krisis tenaga listrik yang membuat PT. PLN (PERSERO) harus memadamkan listrik dan merugikan masyarakat/pelanggan sebenarnya cukup ironis mengingat bahwa salah satu kewajiban PT. PLN (PERSERO) adalah menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.

Beberapa tahun belakangan ini Pemerintah Indonesia telah menerbitkan sejumlah peraturan perundang-undangan untuk memberi rambu-rambu hukum secara tertulis kepada perorangan dan atau lembaga yang berkepentingan tentang perlindungan terhadap konsumen, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Indonesia. Pemerintah juga menerbitkan beberapa peraturan tentang ketenagalistrikan yakni, Keputusan Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan oleh PT. PLN (PERSERO) (Persero), Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik dan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara. Dalam

³ <http://www.kompas.com/lipsus112009/kpkread/2008/02/20/16532731/Boros..Listrik.Padam>

⁴ http://palembang.tribunnews.com/view/24236/lampung_masih_krisis_listrik_sepanjang_2010

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, Pasal 29 ayat (1) huruf e, hak konsumen berkait terhadap pemadaman listrik.⁵ Seharusnya perlindungan dari peraturan perundang-undangan sedikit banyak dapat membuat masyarakat yang notabene merupakan konsumen merasa lega karena hak-haknya terlindungi.

Akan tetapi dalam kenyataannya perlindungan konsumen terkait dengan pemadaman listrik oleh PT. PLN (PERSERO), hak konsumen untuk mendapat ganti-rugi masih hanya berupa hiasan dari Undang-Undang Ketenagalistrikan. Masyarakat Indonesia sebagai penerima jasa pelayan publik dari PT. PLN (PERSERO) masih sering mendapat kesulitan berkait dengan pemadaman sepihak oleh PT. PLN (PERSERO) akibat ketiadaan standar pelayanan yang jelas.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengkaji dengan melakukan penelitian dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk Tesis dengan judul: **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMADAMAN LISTRIK SEPIHAK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN”**

1.2 Pokok Masalah

Diterbitkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan pasal-pasal yang berkait dengan hak konsumen dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan, serta adanya Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) adalah untuk melindungi masyarakat yang merupakan konsumen. Akan tetapi masih saja masyarakat atau konsumen dengan mudah secara sepihak dijatuhi sanksi bila yang bersangkutan terlambat membayar kewajibannya, tetapi sebaliknya sanksi yang sama tidak dapat diarahkan kepada pejabat tata usaha negara (aparatur BUMN/BUMD) yang terlambat merealisasikan pelayanannya kepada masyarakat. Ketimpangan ini dapat terjadi disemua sektor kehidupan.⁶ Hal ini yang terjadi pada pelayanan publik yang diberikan oleh PT. PLN (PERSERO). Dari hal di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

⁵ Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan “Konsumen berhak untuk:...e) mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.”

⁶ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, halaman 173.

1. Pelanggaran hukum apa yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan kaitannya dengan pemadaman listrik oleh PT. PLN (PERSERO)?
2. Sudahkah kompensasi yang diberikan oleh PT. PLN (PERSERO) sebanding dengan kerugian yang diterima konsumen listrik?
3. Upaya Hukum apa yang dapat dilakukan oleh konsumen jika terjadi pemadaman listrik?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis mengindikasikan pada suatu tujuan yang diharapkan mampu dicapai, yaitu:

1. Untuk mengetahui aspek pelanggaran terhadap hak-hak konsumen listrik ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan terkait dengan pemadaman listrik oleh PT. PLN (PERSERO).
2. Mengetahui kompensasi yang berhak diterima oleh konsumen terkait dengan pemadaman listrik.
3. Mengetahui langkah-langkah hukum yang dapat diambil oleh masyarakat atau konsumen ketika terjadi pemadaman listrik.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan penulisan ini, diharapkan dapat memberikan sedikit masukan serta sumbangan pemikiran, atau paling tidak, dapat dipergunakan sebagai suatu sumbangan referensi bagi khasanah ilmu pengetahuan di bidang hukum, khususnya bidang kenotariatan tentang hak dan kewajiban konsumen, terutama konsumen listrik.

1.5 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, mempergunakan metode penelitian yuridis-normatif, hal mana lebih mengutamakan pendekatan terhadap norma-norma hukum yang telah ada,

dalam meneliti⁷ asas-asas hukum serta teori-teori hukum yang terkait dengan konsep yang dipakai dalam penulisan ini. Penelitian normatif seringkali disebut sebagai penelitian doctrinal, karena obyek kajiannya adalah dokumen peraturan perundang-undangan dan bahan pustaka. Untuk menguatkan bahan hukum primer yang berupa peraturan perundang-undangan, turut dimasukkan pula wawancara dengan pihak PT. PLN (PERSERO) dan beberapa konsumen listrik sebagai data sekunder.

1.5.1. Data

Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji menyatakan bahwa suatu penelitian hukum normatif mengandalkan pada penggunaan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.⁸ Dalam penelitian ini, dokumen yang digunakan meliputi:

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat.⁹ Dalam penulisan ini yang digunakan adalah UU Perlindungan Konsumen, UU Ketenagalistrikan dan Peraturan-peraturan lain yang telah ada.
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer; pendapat para sarjana, sarjana hukum pada khususnya.¹⁰ Dimasukan pula wawancara dengan pihak PT. PLN (PERSERO) dan beberapa konsumen listrik.
3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus (hukum), ensiklopedia. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penulisan ini adalah kamus dan ensiklopedia.

1.5.2. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Bahan hukum yang telah diperoleh, disusun dan diidentifikasi, selanjutnya dipisahkan berdasarkan klasifikasi prioritas yang berhubungan dengan permasalahan yang dikemukakan, sehingga memudahkan untuk dilakukannya analisis dalam penulisan ini.

⁷ Soejono dan H. Abdurahman., *Metode penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003, halaman 56.

⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* , PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, halaman 13.

⁹ *Ibid*, halaman 31.

¹⁰ *Ibid*, halaman 32.

1.5.3. Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum

Bahan hukum yang berkaitan dengan permasalahan tersebut, selanjutnya diolah dan dilakukan analisis secara kualitatif dengan memberikan argumentasi hukum secara sistematis terhadap masing-masing kajian pokok masalah, sehingga ditemukan suatu jawaban sebagaimana yang diharapkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibagi dalam 5 (Lima) Bab sebagai pedoman yang disusun berdasarkan jawaban atas permasalahan dengan uraian sebagai berikut:

BAB 1 adalah mengenai Pendahuluan, yang terdiri atas Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Metode Penelitian dan Analisis Bahan Hukum dan diakhiri dengan Sistematika Penulisan.

BAB 2, akan membahas Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen, yang meliputi tentang Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen, Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha, Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Penyelesaian Sengketa Konsumen

BAB 3 memuat Tinjauan Umum Listrik dan Transaksi Listrik di Indonesia.

BAB 4 akan membahas tentang Perlindungan Konsumen Terkait Dengan Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN (PERSERO).

BAB 5, memuat Simpulan yang merupakan hasil analisis, serta Saran sebagai suatu masukan dan harapan bagi pembangunan hukum di masa yang akan datang.

BAB 2

TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1. Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

Istilah "Hukum Konsumen" dan "Hukum perlindungan konsumen" sudah sering didengar, tetapi belum jelas apa yang masuk ke dalam materi keduanya, dan apakah perbedaan antara keduanya. Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen, yang memuat asas-asas yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi konsumen. Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang atau jasa) antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.¹ Selain itu, Az. Nasution juga mengakui bahwa asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen tersebar dalam berbagai bidang hukum.²

Az. Nasution mengakui asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen itu tersebar dalam berbagai bidang hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis. Ia menyebutkan, seperti hukum perdata, hukum dagang, hukum pidana, hukum administrasi (negara) dan hukum internasional, terutama konvensi-konvensi yang berkaitan dengan kepentingan-kepentingan konsumen. Sedangkan batasan hukum perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen adalah "Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antar penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat."³ Lebih lanjut mengenai definisinya itu, Nasution menjelaskan sebagai berikut :

¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Cetakan Kedua, (Jakarta: Penerbit Diadit Media, 2002), h1m. 37.

² *Ibid.*, hlm. 38.

³ *Ibid.*, hal. 64

“Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Rasionya adalah sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka yang berkedudukan seimbang demikian, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum Perlindungan Konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang.”⁴

Pasal 64 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan “Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini”. Artinya keberadaan UUPK tidaklah menghapuskan aturan-aturan perundang-undangan lain yang sudah berlaku terlebih dahulu.

2.2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Konsumen merupakan pihak yang sangat rentan terhadap perilaku merugikan yang dilakukan oleh pelaku usaha, sehingga konsumen perlu mendapat perlindungan. Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁵ Dengan adanya perlindungan konsumen maka diharapkan tindakan sewenang-wenang pelaku usaha yang merugikan konsumen dapat ditiadakan. Adapun yang menjadi tujuan yang ingin dicapai dari perlindungan konsumen, dimuat dalam Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa Perlindungan konsumen bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

⁴ *Ibid*, hal. 67

⁵ Indonesia, *Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, TLN No.3821, (Selanjutnya disebut Indonesia, (a)), Pasal 1 angka (1).

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memiliki, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan 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 bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁶

Perlindungan konsumen itu sendiri diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum. Penjabaran dari ke lima asas perlindungan konsumen tersebut dimuat dalam Penjelasan Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Berikut adalah penjelasan dari ke lima asas perlindungan konsumen tersebut.

1. Asas manfaat, yang mengamanatkan bahwa segala upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen haruslah memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.⁷
2. Asas keadilan, Maksud dari asas ini adalah agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberi kesempatan pada konsumen dan pelaku usaha agar dapat memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya.⁸

⁶ *Ibid*, pasal. 3

⁷ *Ibid*, Penjelasan Pasal. 2.

⁸ *Ibid*.

3. Asas keseimbangan, maksudnya adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritua¹.⁹
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, artinya adalah memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi.¹⁰
5. Asas kepastian hukum, maksudnya adalah agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan hukum dan negara menjamin kepastian hukum.¹¹

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, jika diperhatikan substansinya, maka dapat dibagi menjadi tiga asas, yaitu:

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum.¹²

Radbruch menyebut keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai "tiga ide dasar" atau "tiga nilai dasar hukum", yang dapat dipersamakan dengan asas hukum.¹³ Sebagai asas hukum, maka dengan sendirinya menempatkan asas ini sebagai rujukan pertama kali dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya.¹⁴

⁹ *Ibid.*

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid.*

¹² Ahmadi Muri dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen; Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2000), hlm. 26.

¹³ *Ibid*

¹⁴ *Ibid.*

Asas keseimbangan dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Yang dimaksud dengan kepentingan pemerintah di sini adalah dalam rangka mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung di antara para pihak, tetapi melalui berbagai pembatasan dalam bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.¹⁵

Menyangkut asas, keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat, hal ini dikarenakan keamanan dan keselamatan konsumen merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.¹⁶

2.3. Pihak-Pihak Dalam Perlindungan Konsumen

2.3.1. Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/onsument* (Belanda), secara harfiah arti kata *consumer* “(lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.¹⁷ Mariam Darus mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang dipergunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu: “Semua individu yang mempergunakan barang dan jasa secara konkrit dan riil”.¹⁸ Sebelum munculnya UUPK (yang diberlakukan mulai 20 April 2000), hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang pengertian konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN) dalam Ketetapan Majelis Permusyawaratan/TAP MPR Nomor II/MPR/1993 disebutkan kata konsumen dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan namun sama sekali tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang penjelasan pengertian konsumen itu sendiri.

¹⁵ *Ibid*, hal. 27

¹⁶ *Ibid*.

¹⁷ Az. Nasution. *Op.cit*, hal. 3. Mengutip pendapat A.S. Homby (Gen.Ed), Oxford Advanve Learner's producer) person who uses goods.”

¹⁸ Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya* (Kumpulan Karangan), (Bandung: Alumni, 1981), hal.48.

Salah satu ketentuan normatif yang memberikan definisi/pengertian konsumen adalah Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (diberlakukan pemerintah mulai 5 Maret 2000). Undang-undang ini memuat suatu definisi tentang konsumen, yaitu setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.¹⁹ Hodus, pakar konsumen di Belanda, menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda atau jasa; (*uiteindedelijke gebruiker van goederen en diensten*).²⁰

Pihak utama dalam perlindungan konsumen, tentunya adalah konsumen itu sendiri. Istilah "Konsumen" merupakan suatu istilah yang tidak asing, dan telah memasyarakat. Banyak literatur yang mencoba untuk mendefinisikan istilah ini. Istilah "konsumen" berasal dari kata *consumer* atau *consument*, yang secara harfiah berarti setiap orang yang menggunakan barang.²¹

John F, Kennedy mengatakan "*Consumers, by definition, includes us all*" (konsumen adalah kita semua).²² Hondius (pakar masalah konsumen di Belanda), ingin membedakan antara konsumen antara dengan konsumen pemakai terakhir, dengan menyimpulkan bahwa para ahli hukum sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*).²³

Di negara lain, definisi konsumen ada yang secara tegas dirumuskan dalam ketentuan umum perundang-undangan tertentu atau termuat dalam pasal-pasal tertentu bersama-sama dalam pengaturan sesuatu bentuk hubungan hukum. Sebagai contoh, di Belanda, dalam BW Belanda baru (NBW) tentang perjanjian pembelian konsumen Pasal 5 Buku 7 dan tentang syarat-syarat umum Pasal 236 dan Pasal 237 Buku 6 NBW,

¹⁹ *Op-Cit*, 2006, hal. 2.

²⁰ *Ibid*, hal.,3.

²¹ Az. Nasution, *op.cit.* hlm. 21.

²² Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK; Teori dan Penegakan Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya bakti, 2003), hlm. 13.

²³ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: PT. Grasindo, 2000), hlm. 2.

konsumen dalam suatu pembelian konsumen didefinisikan sebagai pembeli orang alami yang tidak (bertindak) dalam rangka pelaksanaan profesi atau usaha, sedangkan di India, Undang-undang Perlindungan Konsumen memberi batasan konsumen sebagai setiap pembeli barang atau jasa yang disepakati, termasuk harga dan syarat-syarat pembayarannya, atau setiap pengguna selain pembeli itu, dan tidak untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial.²⁴

Dari rumusan definisi istilah konsumen yang telah dikemukakan tersebut, terlihat bahwa pengertian konsumen sangatlah beragam. Kemudian timbul pertanyaan mengenai bagaimana batasan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. Konsumen dalam arti umum, yaitu orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, yaitu setiap orang yang mendapat barang dan/atau jasa dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk tujuan komersil. Konsumen antara ini, dapat dikatakan sebagai pelaku usaha.
- c. Konsumen akhir, yaitu setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga atau rumah tangga dan tidak memiliki tujuan komersial.²⁵

Konsumen akhir inilah yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagaimana yang termuat pada Pasal 1 angka (2) dan Penjelasan. Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”²⁶

Di samping itu Penjelasan Pasal 1 angka (2) menyatakan bahwa:

²⁴ Az. Nasution, *op.cit.*, hlm. 27.

²⁵ *Ibid.*, hlm. 29.

²⁶ Indonesia, (a), Pasal 1 angka (2).

“Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari suatu proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-Undang ini adalah konsumen akhir.”²⁷

Pengertian konsumen dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atas, lebih luas jika dibandingkan dengan dua rancangan undang-undang perlindungan konsumen lainnya. Pertama, dalam Rancangan Undang-undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), menentukan bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah pernakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali. Kedua, dalam naskah final Rancangan Akademik Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen yang disusun oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Badan Penelitian dan Pengembangan Perdagangan Departemen Perdagangan RI, yang menentukan bahwa konsumen sebagai setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.²⁸

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak mengakui badan hukum (seperti yayasan dan Perseroan Terbatas) sebagai konsumen. Menurut Yusuf Shofie, alasan yang melatarbelakangi badan hukum tidak diakui sebagai konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah dikarenakan jika badan hukum diakui sebagai konsumen maka esensi perlindungan hukum yang diberikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi kabur.²⁹ Perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya bagi individu konsumen akhir bukan konsumen antara (pelaku usaha yang berbentuk badan hukum).

2.3.2. Pelaku Usaha

²⁷ *Ibid.*, Penjelasan Pasal 1 angka (2).

²⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit.*, hlm.5-6.

²⁹ Yusuf Shofie, *Op.cit.*, hlm.15.

Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengelompokkan pelaku usaha menjadi:

- a. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan;
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain;
- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang kaki lima, warung, supermarket, usaha angkutan.³⁰

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diartikan sebagai:

“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.”³¹

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri karena Undang-undang Perlindungan Konsumen membatasi 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 Indonesia. Bentuk atau wujud dari pelaku usaha:

- a. Orang perorangan, yakni setiap individu yang melakukan kegiatannya secara seorang diri.

³⁰ Az.Nasution, “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU Nomor 8 Tahun 1999”, <www.pemantau.peradilan.com>. Diaksa pada 28 Agustus 2008.

³¹ Indonesia, (a), Pasal 1 angka (3)

b. Badan usaha, yakni kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha selanjutnya dapat dikelompokkan kedalam dua kategori, yakni:

- 1) Badan hukum. Menurut hukum, badan usaha yang dapat dikelompokkan ke dalam kategori badan hukum adalah yayasan, perseroan terbatas dan koperasi.
- 2) Bukan badan hukum. Jenis badan usaha selain ketiga bentuk badan usaha diatas dapat dikategorikan sebagai badan usahan bukan badan hukum, seperti firma, atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidental. Misalnya, pada saat mobil Anda mogok karena terjebak banjir, ada tiga orang pemuda yang menawarkan untuk mendorong mobil Anda dengan syarat mereka diberi imbalan Rp. 50.000,-. Tiga orang ini dapat dikategorikan sebagai badan usaha bukan badan hukum.

2.3.3. Pemerintah

Terdapat dua definisi pemerintah dalam ilmu pemerintahan yakni dalam arti sempit dan arti luas. Dalam arti luas pemerintah didefinisikan sebagai Suatu bentuk organisasi yang bekerja dengan tugas menjalankan suatu sistem pemerintahan. Sedangkan dalam arti sempit didefinisikan sebagai Suatu badan persekumpulan yang memiliki kebijakan tersendiri untuk mengelola,memanage,serta mengatur jalannya suatu sistem pemerintahan.

Terkait dengan perlindungan konsumen pemerintah berkewajiban melakukan upaya pendidikan serta pembinaan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak-haknya sebagai konsumen. Melalui instrumen yang sama juga diharapkan tumbuhnya kesadaran pelaku usaha dalam aktivitasnya, yang menerapkan prinsip ekonomi sekaligus tetap menjunjung hal-hal yang patut menjadi hak konsumen. Dalam UUPK peran pemerintah diatur dalam Pasal 29 dan Pasal 30.

Pasal 29 ayat (1) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Sedangkan ayat (2) pasal 29 menyatakan, Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan

konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait. Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen. Kemudian ayat selanjutnya menjelaskan bahwa pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk :

- a. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
- b. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- c. Beningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

Pasal 30 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait. Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar. Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.

2.3.4. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

LPKSM adalah lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, LPKSM memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Tugas LPKSM, adalah :

1. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya,
3. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
4. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
5. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Saat ini LPKSM telah berkembang sebanyak kurang lebih 200 lembaga yang tersebar di berbagai propinsi, kabupaten dan kota. Namun lembaga yang telah memiliki TDLPK sebagai tanda diakuinya LPKSM tersebut bergerak di bidang perlindungan konsumen, hingga bulan Juli 2006 tercatat mencapai 107 LPKSM.

LPKSM posisinya amat strategis dalam ikut mewujudkan perlindungan konsumen. Selain menyuarakan kepentingan konsumen, lembaga ini juga memiliki hak gugat (legal standing) dalam konteks litigasi kepentingan konsumen di Indonesia. Hak gugat tersebut dapat dilakukan oleh lembaga konsumen (LPKSM) yang telah memenuhi syarat, yaitu bahwa LPKSM yang dimaksud telah berbentuk Badan Hukum atau Yayasan yang dalam anggaran dasarnya memuat tujuan perlindungan konsumen. Gugatan oleh lembaga konsumen hanya dapat diajukan ke Badan Peradilan Umum (Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen).³²

2.4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

2.4.1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Baik konsumen maupun pelaku usaha, memiliki hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh mereka. Jika terjadi pelanggaran akan hak-hak konsumen atau konsumen mengalami kerugian sebagai akibat dari pelaku usaha yang tidak melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya, maka konsumen dapat menuntut

³² <http://pkditjenpdn.depdag.go.id/index.php?page=lpksm>

pelaku usaha tersebut untuk bertanggung jawab. Sebaliknya, konsumen tidak dapat menuntut pelaku usaha untuk bertanggung jawab jika konsumen tidak melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya.

Secara umum, terdapat empat hak dasar konsumen yang mengacu pada *President Kennedys 1962 Consumer's Bill of Right*. Ke empat hak tersebut yaitu:

- a. hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*);
- b. hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*);
- c. hak untuk memilih (*the right to choose*);
- d. hak untuk didengar (*the right to be heard*),³³

Empat hak dasar yang dikemukakan oleh John F. Kennedy tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-hak Asasi manusia yang dicanangkan oleh PBB.³⁴ Selain dari empat hak dasar yang dikemukakan di atas, dalam literatur hukum terkadang hak-hak dasar tersebut digandeng dengan hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang bersih sehingga kelima-limanya disebut dengan "Panca Hak Konsumen".³⁵ Dalam perkembangannya, Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union- IOCU*) menambahkan beberapa hak konsumen lainnya, yaitu hak memperoleh kebutuhan hidup, hak memperoleh ganti rugi, hak memperoleh pendidikan konsumen, dan hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Selain itu, Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap* atau EEG) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen, yaitu:

- a. hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
- b. hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van mijn economische belangen*);
- c. hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);
- d. hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*);

³³ Sidarta, *Op.cit.*, hlm. 16.

³⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit.*, hlm. 39.

³⁵ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis; Monata Bisnis Modern di Era Global* (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2005), hlm.228.

- e. hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).³⁶

Dalam Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan, dikemukakan enam hak konsumen., yaitu enam hak dasar yang disebut pertama, ditambah dengan hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut.³⁷

Hak dan kewajiban dari konsumen diatur dalam ketentuan Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut:

- 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 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.³⁸

³⁶ *Ibid.*, hlm. 39-40.

³⁷ *Ibid.*, hlm.40.

³⁸ Indonesia, (a), Pasal 4.

Hak-hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut lebih luas dibanding dengan hak-hak dasar konsumen yang dikemukakan oleh John F. Kennedy. Akan tetapi, hak untuk mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat, tidak dimasukkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara khusus mengecualikan hak-hak yang diatur dalam undang-undang di bidang hak-hak atas kekayaan intelektual (HKI) dan di bidang pengelolaan lingkungan hidup.

Di samping hak-hak yang terdapat dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya khususnya Pasal 7 yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha, karena kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

Jika konsumen ingin dilindungi maka hak-hak konsumen yang telah disebutkan di atas, haruslah dipenuhi oleh pelaku usaha maupun oleh pemerintah. Pemenuhan hak-hak konsumen akan melindungi kerugian konsumen.

Selain hak, tentunya konsumen juga memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi. Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen menetapkan empat kewajiban konsumen sebagai berikut:

- 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.³⁹

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan merupakan hal penting yang perlu diatur, karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada suatu produk, tetapi konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Dengan pengaturan kewajiban ini maka memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab apabila

³⁹ Indonesia, (a), Pasal 5.

konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.

2.4.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan beberapa hak.

Hak-hak pelaku usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 6, yang menyatakan bahwa hak pelaku usaha terdiri atas:

- 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 di 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.⁴⁰

Sebagai konsekuensi dari adanya hak konsumen, maka pada pelaku usaha dibebani kewajiban-kewajiban. Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. menyatakan bahwa kewajiban dari pelaku usaha, antara lain:

- 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;

⁴⁰ Indonesia, (a), Pasal 6.

- 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 yang diperdagangkan,
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian 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.⁴¹

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenai dalam hukum perjanjian. Ketentuan mengenai itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 BW, yang menyatakan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya. Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang sampai pada tahap purna penjualan. Di pihak lain, konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang diproduksi oleh produsen atau pelaku usaha, sedang kemungkinan bagi konsumen untuk dapat merugikan, produsen, mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

Dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen juga disebutkan bahwa yang menjadi kewajiban lain dari pelaku usaha. Salah satu yang menjadi kewajiban dari pelaku usaha adalah menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Penyampaian informasi yang memadai ini sangatlah penting bagi konsumen, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk. Penyampaian informasi ini dapat berupa, peringatan atau instruksi pemakaian produk.

2.5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

⁴¹ Indonesia, (a), Pasal 7.

Prinsip mengenai tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, karena dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis pihak yang bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak yang terkait.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggungjawab dalam hukum dibedakan menjadi: berdasarkan kesalahan, praduga selalu bertanggung jawab, praduga selalu tidak bertanggung jawab, tanggung jawab mutlak, dan pembatasan tanggung jawab.⁴²

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*).

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Prinsip ini berlaku dalam hukum pidana dan perdata (khususnya Pasal 1365 Pasal 1367 KUH Perdata). Dalam Pasal 1365 KUH Perdata, suatu perbuatan dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum jika terpenuhi empat unsur pokok, yaitu adanya perbuatan, unsur kesalahan, kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dan kerugian.⁴³

Asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adil bagi korban yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Mengenai beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan Pasal 163 HIR atau Pasal 283 Rbg dan Pasal 1865 KUH Perdata, yang mengatur bahwa barangsiapa yang mengakui mempunyai suatu hak maka harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu.⁴⁴

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*).

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Dasar teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentunya bertentangan dengan asas hukum praduga tak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Ketika asas ini diterapkan dalam kasus konsumen maka akan tampak bahwa teori ini sangatlah relevan di mana yang

⁴² Sidharta, *op.cit.*, hlm. 59-64.

⁴³ *Ibid*, hlm. 59-60.

⁴⁴ *Ibid*.

berkewajiban untuk membuktikan kesalahan ada di pihak pelaku usaha yang digugat.⁴⁵

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*).

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan, di mana kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin yang biasa diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang (konsumen).⁴⁶

4. Prinsip tanggungjawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak ini sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*), Namun demikian, ada juga ahli yang mengatakan bahwa prinsip tanggung jawab mutlak ini tidak selamanya sama dengan prinsip tanggung jawab absolut. Dalam tanggung jawab mutlak, kesalahan tidak ditetapkan sebagai faktor yang menentukan, terdapat pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab seperti *force majeure*. Di pihak lain, tanggung jawab absolut merupakan prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.⁴⁷

Prinsip tanggung jawab mutlak ini, digunakan dalam hukum perlindungan konsumen untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Gugatan *product liability*, ini dapat dilakukan berdasarkan tiga hal yaitu: melanggar jaminan, ada unsur kelalaian, dan menerapkan tanggung jawab Mutlak.

Variasi berbeda dalam penerapan tanggung jawab mutlak terletak pada *risk liability*, dimana dalam *risk liability* ini, kewajiban mengganti rugi dibebankan pada pihak yang menimbulkan resiko adanya kerugian. Namun, pihak penggugat (konsumen) tetap diberi beban pembuktian walau tidak sebesar si tergugat. Penggugat hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 61-62.

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 62-63.

⁴⁷ *Ibid.*, hlm. 63.

pelaku usaha dengan kerugian yang diderita, dan selebihnya dapat digunakan prinsip *strict liability*.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*)

Prinsip ini disenangi oleh pelaku usaha untuk dimuat dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen jika ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, misalnya saja dalam perjanjian binatu, di mana ditentukan bahwa jika baju rusak karena kesalahan petugas, maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali biaya mencuci baju tersebut. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menetapkan klausula yang merugikan konsumen, termasuk di dalamnya mengenai pembatasan maksimal tanggung jawabnya.⁴⁸

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen, diatur secara khusus pada Bab VI, mulai Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, yaitu:

- a. Tujuh pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27 yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha;
- b. Dua pasal, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur pembuktian;
- c. Satu pasal, yaitu Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.⁴⁹

Dari ke tujuh pasal yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha, secara prinsip dapat dibedakan lagi menjadi:

- a. Pasal-pasal yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen, yaitu Pasal 19, Pasal 20, dan Pasal 21.

Pasal 19 mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor pada umumnya, untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau

⁴⁸ *Ibid.*, hlm.65.

⁴⁹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 65.

jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dapat dikatakan bahwa substansi Pasal 19 ayat (1) mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha, yang meliputi: tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, tanggung jawab kerugian atas pencemaran, dan tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.⁵⁰

Pasal 20 mengatur secara khusus mengenai tanggung jawab pelaku usaha periklanan. Tanggung jawab pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan dan akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.⁵¹

Pasal 21 ayat (1) membebankan importir barang untuk bertanggung jawab sebagai mana layaknya pembuat barang yang diimpor, jika importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. Pasal 21 ayat (2) mewajibkan importir jasa yang bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing jika penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.⁵²

- b. Pasal 24 yang mengatur peralihan tanggung jawab dari satu pelaku usaha ke pelaku usaha lainnya. Tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen, dibebankan sepenuhnya kepada pelaku usaha lain jika pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa yang menjual kembali kepada konsumen tersebut telah melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.⁵³
- c. Dua pasal lainnya, yaitu Pasal 25 dan Pasal 26 yang berhubungan dengan layanan purna jual oleh pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas jaminan dan/atau garansi yang diberikan; serta penyediaan suku cadang atau perbaikan.⁵⁴
- d. Pasal 27 yang melepaskan pelaku usaha dari tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi pada konsumen, jika: barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan; cacat barang timbul pada

⁵⁰ *Ibid.*, hlm. 65-66.

⁵¹ *Ibid.*

⁵² *Ibid.*

⁵³ *Ibid.*, hlm.66.

⁵⁴ *Ibid.*, hlm.67.

kemudian hari; cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang; kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen; lewatnya jangka waktu penuntutan empat tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.⁵⁵

2.6. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Masalah penyelesaian sengketa dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur secara khusus pada Bab X, dimulai dari Pasal 45 samapi dengan Pasal 48. Bahwa setiap konsumen yang dirugikandapat menggugat pelaku usaha. Di dalam Pasal 46 disebutkan pihak-pihak yang menggugat pelanggaran pelaku adalah:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.⁵⁶

Menurut Pasal 45 Undang-undang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

2.6.1 Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali

⁵⁵ *Ibid.*, hlm.67-68.

⁵⁶ *Ibid.*, halaman 67-68.

kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian sengketa dapat (bukan keharusan) ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang diantaranya meliputi pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, dan juga dapat menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar larangan-larangan tertentu yang dikenakan bagi pelaku usaha. Putusan BPSK yang melalui proses Arbitrase bersifat final dan mengikat, serta pelaksanaan atau penetapan eksekusinya harus meminta penetapan dari pengadilan.⁵⁷ Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagai mana diatur dalam undang-undang, bahkan hasil putusan BPSK dapat dijadikan bukti bagi penyidik.⁵⁸

Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) diajukan secara lisan atau tertulis ke BPSK melalui Sekretariat BPSK setempat.⁵⁹ Jika konsumen berhalangan, maka permohonan dapat diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.⁶⁰ Isi permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- 1) Identitas konsumen, ahli warisnya atau kuasanya disertai bukti diri;
- 2) Nama dan alamat pelaku usaha;
- 3) Barang atau jasa yang diadukan;
- 4) Bukti perolehan, keterangan tempat, waktu dan tanggal perolehan barang atau jasa yang diadukan;
- 5) Saksi-saksi yang mengetahui perolehan barang atau jasa, foto-foto barang atau kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.⁶¹

Kemudian pihak BPSK akan melakukan pemanggilan pada pihak-pihak yang bersengketa guna dipertemukan dalam Pra sidang. Dari Pra sidang itu bisa ditentukan

⁵⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit.* halaman 74

⁵⁸ *Ibid*, halaman 73.

⁵⁹Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kepmen Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, Pasal 15.

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ *Ibid*,Pasal 16.

langkah selanjutnya apakah konsumen dan pelaku usaha masih bisa didamaikan atau harus menempuh langkah-langkah penyelesaian yang telah ditetapkan antara lain:

- a. Konsiliasi, usaha perdamaian antara dua pihak. Metode konsiliasi ditempuh jika pihak konsumen dan pengusaha bersedia melakukan musyawarah untuk mencari titik temu dengan disaksikan majelis hakim BPSK. Dalam hal ini, majelis hakim BPSK bersikap pasif.
- b. Mediasi, negosiasi yang dimediasi oleh BPSK. Kedua belah pihak melakukan musyawarah dengan keikutsertaan aktif majelis hakim BPSK, termasuk memberikan penetapan.
- c. Arbitrase, kedua belah pihak menyerahkan sepenuhnya kepada arbiter. Konsumen akan memilih salah satu arbiter konsumen yang terdiri dari tiga orang, demikian pula pengusaha akan memilih satu arbiter pengusaha dari tiga arbiter yang ada. Sedangkan ketua majelis hakim BPSK adalah seorang dari tiga wakil pemerintah dalam BPSK.

Selain itu, berdasarkan Pasal 21 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, alat-alat bukti yang dapat digunakan di BPSK, terdiri atas:

1. Barang dan/atau jasa;
2. Keterangan para pihak;
3. Keterangan saksi dan/atau saksi ahli;
4. Surat dan/atau dokumen;
5. Bukti-bukti lain yang mendukung.⁶²

Sistem pembuktian yang digunakan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana yang dimaksud Pasal 19, 22 dan 23 Undang-undang Perlindungan Kosumen, yaitu sistem pembuktian terbalik, dimana beban dan tanggung jawab pembuktian berada di pelaku usaha (Pasal 28 Undang-undang Perlindungan Kosumen). Dengan menggunakan pendekatan sistem Undang-undang Perlindungan Kosumen, maka sistem pembuktian yang digunakan di BPSK juga sistem pembuktian terbalik.⁶³

⁶² *Ibid*, Pasal 21.

⁶³ Yusuf Shofie, *op.cit*, halaman 40

Putusan BPSK yang melalui arbitrase bersifat final dan mengikat, serta pelaksanaan atau penetapan eksekusinya harus meminta penetapan dari pengadilan. BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima (Pasal 55 Undang-undang Perlindungan Kosumen). Isi putusan Majelis BPSK tidak berupa penjatuhan sanksi administratif jika ternyata hasil penyelesaian sengketa konsumen, baik secara konsiliasi atau mediasi, telah dibuat dalam perjanjian yang ditandatangani oleh kosumen dan pelaku usaha.⁶⁴ Perjanjian tersebut dikuatkan dengan putusan Majelis BPSK. (Pasal 37 ayat (1) dan ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Dalam hal, hasil penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk putusan Majelis BPSK, di mana di dalamnya diperkenankan penjatuhan sanksi administratif (Pasal 37 ayat (4) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

2.6.1 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalai pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum. Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, gugatan melai pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa (Pasal 45 ayat (4) Undang-undang Perlindungan Kosumen). Menurut Pasal 46 ayat (1) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. Seorang kosumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. Kelompok kosumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. Lembaga perlindungan kosumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan kosumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

⁶⁴ *Ibid*, halaman 45.

- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Pada penjelasan Pasal 46 ayat (1) huruf b, dinyatakan bahwa gugatan kelompok (*class action*) diakui oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen. Lebih lanjut dikemukakan bahwa gugatan ini harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum. Pasal 46 ayat (2) UUPK menyatakan Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum

Class action merupakan gugatan perdata biasa yang diajukan oleh satu orang atau lebih, atas nama sejumlah orang yang mempunyai tuntutan yang sama terhadap tergugat.⁶⁵ Orang yang menjadi wakil itu mewakili kepentingan hukum dia atau mereka sendiri serta kepentingan anggota kelompok yang lain. Dengan kata lain, wakil kelompok maupun anggota kelompok, keduanya adalah pihak korban atau pihak yang mengalami kerugian.

Mas Achmad Santosa merujuk pada US Federal of Civil Procedure, menyatakan bahwa yang menjadi persyaratan gugatan *class action*, antara lain:

- a. *Numerosity*, yaitu jumlah orang yang mengajukan harus sedemikian banyaknya;
- b. *Commonality*, yaitu kesamaan fakta antara para pihak yang mewakili dan yang diwakili;
- c. *Typicality*, yaitu tuntutan penggugat maupun pembelaan tergugat dari seluruh anggota yang diwakili (*class members*) harus sejenis;
- d. *Adequacy of Representation*, (kelayakan perwakilan yaitu kewajiban perwakilan kelas untuk menjamin secara jujur dan adil serta mampu melindungi kepentingan mereka yang diwakili.⁶⁶

⁶⁵ Yusuf Shofie, *op.cit*, halaman 80.

⁶⁶ *Ibid*, halaman 82.

Gugatan kelompok atau gugatan perwakilan (*class action*) ini mungkin dilakukan oleh sejumlah konsumen yang memiliki keluhan-keluhan serupa pada saat tertentu, daripada menempuh proses atau acara yang terpisah satu sama lainnya. Satu atau dua atau lebih konsumen mewakili konsumen-konsumen senasib lainnya, menggugat pelaku usaha yang diduga melanggar instrument hukum perdata. Menurut Colin Scott dan Julia Black, melalui gugatan kelompok (*class action*) ini terdapat efek penjera bagi pelaku usaha, dimana mereka mendapati bahwa praktek-praktek bisnis mereka tidak lagi dibiarkan.⁶⁷

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 Undang-undang Perlindungan Kosumen, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak bersengketa. Dalam setiap proses penyelesaian sengketa, pada umumnya selalu diupayakan untuk menyelesaikannya secara damai di antara kedua belah pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa secara damai maksudnya adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan atau BPSK, dan tidak bertentangan dengan Undang-undang Perlindungan Kosumen.⁶⁸ Penyelesaian sengketa secara damai membutuhkan kemauan, kesabaran dan kemampuan berunding untuk mencapai penyelesaian permasalahan secara damai.

2.7. Sanksi-Sanksi

Mengenai sanksi-sanksi dalam UUPK diatur pada Bab XIII, di Pasal 60 hingga Pasal 63. Pasal 60 mengatur tentang Sanksi Administrasi, dalam ayat (1) menyatakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26 UUPK. Kemudian ayat (2) Pasal 60 UUPK menjelaskan Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Sedangkan tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Sanksi Pidana dalam UUPK diatur pada Pasal 62 dan Pasal 63 UUPK. Pasal 61 UUPK menyatakan penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Pasal 62 UUPK mengatur sanksi pidana sebagai berikut:

⁶⁷ *Ibid*, halaman 81.

⁶⁸ Gunawan Widjaja dan Ahmad yani, *op.cit*, hal 75.

- 1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
- 2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- 3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Selain Sanksi Pidana yang diatur pada Pasal 62 UUPK, terdapat pula pidana tambahan yang dapat dijatuhkan berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

BAB 3

TRANSAKSI LISTRIK DAN PEMADAMAN LISTRIK

3.1. Profil Perusahaan 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. Selanjutnya pada tanggal 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas, dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik saat itu sebesar 157,5 MW. 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.¹

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

¹ Brosur: PROFIL PERUSAHAAN PT. PLN (Persero), *Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik*, tanpa halaman.

status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).²

Membaiknya perekonomian nasional merupakan tantangan bagi PT. PLN (PERSERO) untuk bangkit kembali setelah bertahun-tahun sebelumnya menghadapi krisis yang berkepanjangan akibat krisis moneter. Sedang, lingkungan bisnis yang sarat dengan kompetensi akan merupakan tantangan bagi PT. PLN (PERSERO) sebagai perusahaan listrik terbesar di Indonesia untuk tetap eksis. Upaya untuk meningkatkan investasi sarana penyediaan tenaga listrik dan pelayanan kepada pelanggan, yang merupakan usaha untuk tetap dapat mempertahankan dan melaksanakan tanggung jawab PT. PLN (PERSERO) dalam menjamin kelangsungan penyediaan tenaga listrik bagi masyarakat akan terus ditingkatkan. Upaya peningkatan kemampuan perusahaan tersebut diharapkan akan memberikan nilai tambah bagi pelanggan, perusahaan dan pemegang saham.³

Dalam menjalankan perusahaan supaya tetap eksis dalam bisnis kelistrikan di Indonesia, maka PT. PLN (PERSERO) terus berupaya dalam meningkatkan dan mengembangkan Visi dan Misi perusahaan. Visi PT. PLN (PERSERO) adalah “Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang bertumbuh-kembang Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi insani”.⁴ Adapun yang menjadi Misi PT. PLN (PERSERO) adalah

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.⁵

² *Ibid.*

³ *Ibid.*

⁴ <http://www.plnwil2.co.id/visi.htm>

⁵ *Ibid.*

Selain memiliki Visi dan Misi perusahaan, PT. PLN (PERSERO) juga menerapkan nilai-nilai perusahaan dalam setiap kegiatan operasional perusahaan, yaitu: “Saling percaya, Integritas, Perduli and Pembelajar”.

- a. Peka-tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, senantiasa berusaha untuk tetap memberikan pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan secara cepat, tepat dan sesuai.
- b. Penghargaan terhadap harkat dan martabat manusia, menjunjung tinggi dengan segala kelebihan dan kekurangannya, serta mengakui dan melindungi hak-hak asasi dalam menjalankan bisnis.
- c. Integritas, menjunjung tinggi nilai kejujuran dan obyektifitas dalam pengelolaan bisnis.
- d. Kualitas Produk untuk ditingkatkan secara terus-menerus dan terukur serta menjaga kualitas lingkungan dalam menjalankan perusahaan.
- e. Peluang yang sama untuk memajukan seluas-luasnya kepada setiap anggota perusahaan untuk berprestasi dan menduduki posisi sesuai dengan criteria dan kompetensi jabatan yang ditentukan.
- f. Inovatif, bersedia berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan semua anggota perusahaan, menumbuhkan rasa ingin tahu serta menghargai ide dan karya inovatif.
- g. Mengutamakan kepentingan perusahaan, konsistensi untuk mencegah terjadinya benturan kepentingan dan menjamin di dalam setiap keputusan yang diambil ditujukan guna kepentingan perusahaan.
- h. Pemegang saham dalam mengambil keputusan bisnis akan berorientasi pada upaya meningkatkan nilai investasi pemegang saham.⁶

3.1.1. Pemasangan Awal Listrik

Hubungan antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan diawali dengan permohonan pelanggan untuk memakai / menggunakan tenaga listrik pada PT. PLN (Persero) Pemohon / calon pelanggan agar dapat menjadi pelanggan PT. PLN (Persero) dapat mengajukan permohonan dengan cara-cara :

- a. Langsung

⁶ www.pln.co.id

Pemohon / calon pelanggan dapat mendatangi loket-loket Unit Pelayanan (UP) PT. PLN (Persero) di lokasi tenaga listrik akan disalurkan.

b. Melalui surat

Pemohon dapat mengajukan permohonan tertulis kepada PT. PLN (Persero) di lokasi tenaga listrik akan disalurkan dan menyampaikan langsung pada PT. PLN (Persero) atau melalui kurir.

c. Mengisi formulir permohonan penyambungan baru di situs www.pln.co.id.

Pada situs PT. PLN (Persero) tersedia formulir-formulir yang dapat diisi oleh calon pelanggan dan mengirimkan melalui e-mail kepada PT. PLN (Persero).

d. Melalui telepon

Calon pelanggan dapat menelepon PT. PLN (Persero) dan menyatakan kehendaknya untuk mendapatkan sambungan tenaga listrik.⁷

Pada permohonan langsung calon pelanggan yang datang ke loket pelayanan, diminta untuk menunjukkan dokumen pendukung sebagai berikut:

1. Foto copy KTP / Identitas lainnya dari peminta dan/atau calon pelanggan
2. Surat kuasa kepada orang/badan hukum lain (apabila permohonan pemasangan dilakukan oleh pihak lain).⁸

Calon pelanggan mengisi dan menandatangani formulir permintaan penyambungan baru yang telah disediakan di loket pelayanan. Untuk memberikan jawaban atas permintaan penyambungan baru yang disetujui atau tidak, maka petugas akan melakukan survey data teknik calon pelanggan tersebut. Kemudian surat jawaban atas hasil survey data teknik akan diberikan sesuai jadwal yang ditetapkan pada formulir permintaan penyambungan tenaga listrik baru.⁹

⁷ Wawancara dengan Syahrudin, Pegawai Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jatinegara tanggal 5 Januari 2011 di Jakarta.

⁸ Wawancara dengan Syahrudin, 5 Januari 2011 di Jakarta.

⁹ Wawancara dengan Syahrudin, 5 Januari 2011 di Jakarta.

Setelah mendapatkan surat jawaban penyambungan baru yang disetujui, calon pelanggan dapat mendatangi Unit Pelayanan (UP) di tempat permohonan diajukan untuk menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dan diharapkan sesegera mungkin untuk melakukan pembayaran biaya pasang baru (BP) dan Uang Jaminan Langgan (UJL) dengan biaya yang harus dibayar adalah sebagaimana tercantum dalam surat jawaban penyambungan baru yang disetujui. Sebelum penyambungan tenaga listrik ke instalasi pelanggan, calon pelanggan menyerahkan jaminan instalasi pelanggan dari instalatir yang memasang instalasi pelanggan tersebut. Dengan adanya pembayaran BP dan UJL maka calon pelanggan berhak mendapatkan penyambungan tenaga listrik dan status calon pelanggan berubah menjadi pelanggan PLN, dan berdasarkan data pembayaran dan jaminan instalasi tersebut, maka petugas akan melakukan penyambungan tenaga listrik ke rumah/proyek.¹⁰

3.1.2. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

Perjanjian jual beli tenaga listrik terjadi karena adanya permintaan secara lisan atau tertulis dari Calon Pelanggan atau Pelanggan kepada pihak PT PLN (Persero) untuk mendapatkan penyambungan Tenaga Listrik, apabila permintaan dari calon pelanggan / pelanggan disetujui maka akan ditanda tangani Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik antara Calon Pelanggan dengan pihak PT (Persero) PLN.¹¹ Perjanjian jual beli tenaga listrik harus mencantumkan:

- a. Identitas calon pelanggan;
- b. Peruntukan penggunaan Tenaga Listrik;
- c. Golongan Tarif;
- d. Daya tersambung;
- e. Tegangan nominal pasokan listrik;
- f. Frekuensi normal pasokan listrik;
- g. Sambungan tenaga listrik;
- h. Hak dan Kewajiban Pelanggan;

¹⁰ Wawancara dengan Syahrudin, 5 Januari 2011 di Jakarta.

¹¹ Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor: 109.K/039/Dir/1997, *Tentang Ketentuan Jual Beli Tenaga Listrik dan Penggunaan Piranti Tenaga Listrik*

- i. Hak dan Kewajiban PLN;
- j. Sanksi-sanksi.

3.1.3. Pembayaran Rekening Tagihan Listrik

Pelanggan memiliki kewajiban untuk membayar tagihan listrik bulan berjalan pada tanggal 1 sampai 20. Jika telah memasuki tanggal 21 dan pelanggan belum juga membayar listrik maka PT. PLN (PERSERO) akan memutuskan untuk sementara sambungan listrik. Adapun yang harus dibayar oleh pelanggan adalah sejumlah daya listrik yang digunakan selama bulan berjalan. Besarnya tarif dasar bea listrik yang harus dibayar oleh pelanggan telah ditentukan oleh Keputusan Presiden.¹² Pembayaran rekening tagihan dilakukan dengan cara:

- 1 Membayar secara langsung di loket-loket yang tersedia di kantor cabang PT. PLN (PERSERO) dimana pelanggan berlangganan;
- 2 Membayar melalui Bank, baik melalui teller Bank atau melalui layanan ATM.¹³

3.1.4. Perawatan Dan Pemeliharaan

Secara rutin biasanya PT. PLN (Persero) melakukan pemeriksaan, baik pemeriksaan meteran di setiap rumah pelanggan listrik atau pemeriksaan di setiap unit gardu listrik.¹⁴ Khusus untuk pemeriksaan di unit gardu listrik dilakukan bersamaan dengan kegiatan pemeliharaan. Pemeliharaan instalasi listrik meliputi program pemeriksaan, perawatan, perbaikan, dan uji ulang berdasarkan petunjuk pemeliharaan yang sudah ditentukan, agar keadaan instalasi di gardu listrik selalu baik dan bersih, serta aman bila digunakan. Selain itu agar gangguan serta kerusakan mudah diketahui, dicegah atau diperkecil. Hal tersebut bertujuan agar pengoperasian instalasi listrik dapat berjalan lancar. Perawatan dan pemeliharaan

¹² Wawancara dengan Syahrudin, 5 Januari 2011 di Jakarta.

¹³ Wawancara dengan Syahrudin, 5 Januari 2011 di Jakarta.

¹⁴ Wawancara dengan Iman Cholik, Pegawai Teknis PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jatinegara tanggal 5 Januari 2011 di Jakarta.

rutin dilakukan secara bergilir sesuai jadwal yang dikeluarkan oleh PT. PLN (PERSERO) Pusat.¹⁵

Untuk pemeliharaan instalasi listrik yang mengharuskan terjadi pemadaman listrik, biasa pihak PT. PLN (PERSERO) akan memberikan Surat Edaran Tentang Pemadaman Listrik ke wilayah kelurahan dimana pemadaman akan dilakukan. Kemudian pihak kelurahan akan meneruskan Surat Edaran tersebut kepada RT/RW, yang akan menyampaikan kepada pelanggan di wilayah tersebut. Adapun surat edaran pemberitahuan tentang akan terjadinya pemadaman listrik diberikan seminggu sebelum terjadinya pemadaman listrik.¹⁶

Pihak PT. PLN (Perseroan) juga secara rutin melakukan pemeriksaan meteran instalatir di masing-masing rumah pelanggan. Tujuan pemeriksaan rutin terhadap meteran instalatir tersebut adalah memastikan jumlah daya tegangan listrik yang digunakan di bangunan tersebut sesuai dengan catatan tagihan. Hal ini dilakukan oleh PT. PLN (Perseroan) untuk mencegah pencurian tenaga listrik.¹⁷ Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk perawatan dan pemeliharaan instalasi listrik:

- 1 PT. PLN (Persero) Pusat memberikan surat edaran yang berisikan jadwal perawatan dan pemeliharaan, wilayah-wilayah perawatan dan pemeliharaan dan izin untuk melakukan pemadaman listrik apabila diperlukan dalam perawatan dan pemeliharaan kepada masing-masing kantor cabang PT. PLN (PERSERO);
- 2 Surat edaran tersebut disebarkan ke masing-masing divisi di kantor cabang PT. PLN (PERSERO) yang akan melakukan perawatan dan pemeliharaan tersebut;
- 3 Human Resource Department (HRD) menugaskan petugas-petugas yang akan melakukan perawatan dan pemeliharaan;

¹⁵ Wawancara dengan Imam Cholik, 5 Januari 2011 di Jakarta.

¹⁶ Wawancara dengan Imam Cholik, 5 Januari 2011 di Jakarta.

¹⁷ Wawancara dengan Adriansyah, Pegawai P2TL PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jatinegara tanggal 5 Januari 2011 di Jakarta.

- 4 Divisi Kemasyarakatan mengirimkan surat edaran pemberitahuan perawatan dan pemeliharaan yang akan dilakukan ke kelurahan dan RT/RW di wilayah akan dilakukan perawatan dan pemeliharaan;
- 5 Petugas-petugas yang telah ditugaskan akan melakukan perawatan dan pemeliharaan terhadap instalasi unit gardu sesuai dijadwalkan dalam surat edaran dari PT. PLN (PERSERO) Pusat;
- 6 Setelah selesai perawatan dan pemeliharaan terhadap instalasi unit gardu, petugas-petugas tersebut diwajibkan untuk menulis laporan.¹⁸

3.2. Hak Dan Kewajiban PT. PLN (Persero) Dan Masyarakat, Pelanggan/Konsumen Listrik Dan Pemadaman Listrik

Keberadaan tenaga listrik semakin hari semakin penting, karena peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat serta upaya mendorong peningkatan kegiatan ekonomi tidak dapat dilepaskan dari penyediaan tenaga listrik. Sebagai satu-satunya perusahaan yang menyediakan tenaga listrik, PT. PLN (PERSERO) dipusingkan oleh keterbatasan pasokan tenaga listrik kepada konsumennya, sementara itu dari pihak konsumen terdapat peningkatan permintaan akan pasokan tenaga listrik.

PT. PLN (PERSERO) selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Dalam ruang lingkup peraturan tentang ketenagalistrikan di Indonesia, yang mengatur tentang keberadaan PT. PLN (PERSERO) selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan, dapat dibedakan yaitu peraturan perundang-undangan yang mengatur dasar hukum perusahaan dan peraturan perundang-undangan yang mengatur diluar itu. Dasar hukum perusahaan, berdasar kepada:

1. Anggaran Dasar PT. PLN (PERSERO) Tahun 1998;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perseroan Terbatas (Persero);

¹⁸ Wawancara dengan Adriansyah, 5 Januari 2011 di Jakarta.

3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 1998 Tentang Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1998 Tentang Pengalihan Kedudukan, Tugas;
5. Instruksi Presiden Nomor 15 Tahun 1998 Tentang Pengalihan Pembinaan Terhadap Perusahaan Perseroan (Persero) yang sebahagian sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia Kepada Menteri Negara Pendayaguna BUMN.

Selain dasar hukum perusahaan yang mengatur, terdapat peraturan perundang-undangan diluar itu dalam bidang ketenagalistrikan di Indonesia yang menjadi acuan, selain dari peraturan dasar hukum perusahaan yang telah disebutkan diatas, yaitu Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan (dinyatakan diberlakukan kembali setelah Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku oleh Mahkamah Konstitusi), yang kemudian di perbaharui dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan dan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.

3.2.1. Hak Dan Kewajiban PT. PLN (Persero)

PT. PLN (Persero) selaku Pemegang Kuasa Kelistrikan maksudnya adalah kewenangan yang diberikan 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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Pasal 28 ayat (1) mengatur mengenai kewajiban Pemegang Kuasa Ketenagalistrikan yang berbunyi:

“Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib:

- a. menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku;

- b. memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat;
- c. memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan
- d. mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.”

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, menegaskan lebih lanjut kewajiban dari PT. PLN (PERSERO) yaitu pada Pasal 15 ayat (1) berbunyi: “Tenaga listrik yang disediakan untuk kepentingan umum, wajib diberikan dengan mutu dan keandalan yang baik”. Sedangkan pada Pasal 25 menegaskan lebih lanjut kewajiban PT. PLN (PERSERO) yaitu:

“Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum dalam menyediakan tenaga listrik wajib:

- 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. bertanggung jawab 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.”

Selain itu, dalam Keputusan Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan oleh PT. PLN (Persero), pada Pasal 1 ayat (1) menegaskan bahwa PT. PLN (PERSERO) wajib memenuhi pelayanan yang baik kepada masyarakat umum dengan memperhatikan hal-hal berikut:

- a. Hak dan kewajiban penerima pelayanan dan jadwal waktu pelayanan diatur secara jelas;

- b. Prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diinformasikan secara luas;
- c. Pelayanan diberikan secara tertib dan teratur sesuai prosedur yang sudah ditetapkan.

Pengaturan tentang hak dari PT. PLN (PERSERO) selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dapat di jumpai dalam Pasal 25 ayat (1) ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, yang dinyatakan:

- 1) Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum dalam menyediakan tenaga listrik berhak untuk :
 - a. memeriksa instalasi ketenagalistrikan yang diperlukan oleh masyarakat, baik sebelum maupun sesudah mendapat sambungan tenaga listrik;
 - b. mengambil tindakan atas pelanggaran perjanjian penyambungan listrik oleh konsumen; dan
 - c. mengambil tindakan penertiban atas pemakaian tenaga listrik secara tidak sah.
- 2) Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum tidak bertanggung jawab atas bahaya terhadap kesehatan, nyawa, dan barang yang timbul karena penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai dengan peruntukannya atau salah dalam pemanfaatannya.

Sepintas kita melihat bahwa peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang ketenagalistrikan telah memuat pengaturan hak dan kewajiban yang berjalan secara paralel, dan diharapkan pelaksanaannya terhadap masyarakat terutama pelanggan/konsumen listrik sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh perundang-undang dibidang ketenagalistrikan.

3.2.2. Hak dan Kewajiban Masyarakat, Pelanggan/Konsumen Listrik

Kewajiban utama pelanggan PT. PLN (PERSERO) ada membayar rekening listrik tepat waktu. Sebaliknya pelanggan PT. PLN (PERSERO) berhak mendapatkan tenaga secara berkesinambungan dengan keadaan baik. Bahkan apabila terjadi gangguan, pelanggan PT. PLN (PERSERO) berhak mendapatkan pelayanan perbaikan terhadap gangguan penyediaan tenaga listrik atau penyimpangan atas mutu tenaga listrik yang disalurkan.¹⁹

Namun kondisi yang ditemui sekarang ini adalah pelanggan belum mendapatkan pelayan secara optimal, mungkin akibat kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap apa yang menjadi hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen listrik dan apa pula yang menjadi hak dan kewajiban PT. PLN (PERSERO) selaku produsen tenaga listrik. Selain itu, belum terciptanya hubungan timbal balik yang serasi antara PT. PLN (PERSERO) dengan pelanggan/konsumen listrik telah menyebabkan banyak informasi dari PT. PLN (PERSERO) yang sebenarnya layak untuk diketahui pelanggan, tidak sampai kepada pelanggan. Boleh jadi, banyaknya keluhan pelanggan tentang pelayan PT. PLN (PERSERO) lahir karena pelanggan selama ini tidak mengetahui informasi mengenai pelayanan PT. PLN (PERSERO). Akibat ketidaktahuan pelanggan tersebut, tidak jarang dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab. Tentu saja perbuatan ini tidak hanya merugikan pelanggan tetapi juga sangat merugikan PT. PLN (PERSERO).²⁰

Tindakan-tindakan merugikan tersebut sebenarnya dapat dihindari oleh para pihak, jika masing-masing pihak paham dengan apa yang menjadi hak dan kewajiban mereka masing-masing. Seyogyanya keserasiaan hubungan timbal balik antara PT. PLN (PERSERO) dengan pelanggan/konsumen listrik benar-benar diketahui dan dapat dimengerti oleh setiap pelanggan/konsumen listrik itu sendiri. Undang-undang tentang Ketenagalistrikan mengatur secara jelas apa saja yang menjadi hak dan kewajiban bagi masyarakat dan pelanggan/konsumen listrik. Tentang apa yang menjadi hak dan kewajiban serta tanggungjawab para

¹⁹ Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan Pertama, (Bandung: Penerbit PT. Citrya Aditya Bakti, 1996), hal.51.

²⁰ *Ibid*, hal. 54.

pihak diatur Peraturan Pemerintah yaitu sekarang ini berlaku Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.²¹

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 tersebut, ditegaskan bahwa apa saja yang menjadi hak dan kewajiban masyarakat dalam Pemanfaatan Tenaga Listrik yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Pasal 26 dan Pasal 28 tidak diubah karena keberadaan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005:

Pasal 26

- (1) Masyarakat di daerah usaha Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan atau Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum berhak mendapat tenaga listrik yang disediakan oleh Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan atau Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum yang bersangkutan.
- (2) Masyarakat yang telah mendapat tenaga listrik mempunyai hak untuk:
 - a. mendapat pelayanan yang baik;
 - b. mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
 - c. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik.
- (3) Masyarakat yang telah mendapat tenaga listrik mempunyai kewajiban :
 - a. melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
 - b. menjaga dan memelihara keamanan instalasi ketenagalistrikan;

²¹ Lihat ketentuan Pasal 15 ayat (2) Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan. Bab IV Tentang Hubungan antara Pemegang Kuasa Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum dengan Masyarakat dalam Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.

- c. menggunakan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya.
- (4) Masyarakat yang telah mendapat tenaga listrik bertanggung jawab karena kesalahannya mengakibatkan kerugian bagi Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan atau Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum.

Pasal 28

Masyarakat yang memanfaatkan tenaga listrik wajib mentaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan yang ditetapkan oleh Menteri.

Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan menegaskan juga apa yang menjadi hak dan kewajiban masyarakat dan pelanggan yang diatur dalam Pasal 29 yang berbunyi:

Pasal 29

(1) Konsumen berhak untuk:

- a. mendapat pelayanan yang baik;
- b. mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c. memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- d. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- e. mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

(2) Konsumen wajib:

- a. melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- b. menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen;
- c. memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
- d. membayar tagihan pemakaian tenaga listrik; dan

- e. menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.
- (3) Konsumen bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.

3.2.3. Pemadaman Listrik

Pada proses pelayanannya, kemungkinan terjadinya pemadaman listrik yang dilakukan secara sepihak oleh PT. PLN (Persero) dapat terjadi. Alasan-alasan terjadinya pemadaman listrik sepihak PT. PLN (PERSERO) antara lain:

- 1 Pihak pelanggan lalai dalam membayar tagihan rekening listrik;
- 2 Perawatan dan pemeliharaan pada instalatir unit gardu listrik yang memerlukan pemadaman listrik sementara demi keamanan petugas-petugas yang melakukan perawatan dan pemeliharaan;
- 3 Terjadinya kerusakan pada peralatan atau instalasi unit gardu listrik.
- 4 Terjadinya lonjakan penggunaan tenaga listrik sehingga tenaga listrik tersedia tidak mencukupi.²²

Terkait dengan pemadaman listrik karena pelanggan lalai dalam melunasi tagihan rekening listrik, pihak PT. PLN (PERSERO) mengirimkan kepada pelanggan Surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara Sambungan Tenaga Listrik sebelum melakukan pemadaman listrik. Pemadaman atas tunggakan bulan pertama dan kedua bersifat sementara dan akan segera disambungkan kembali setelah pelanggan melunasi tagihan rekening listrik. Akan tetapi bila memasuki bulan ketiga dan pelanggan tidak juga melunasi tagihan tersebut, maka akan tenaga listrik akan diputus secara permanen. Apabila pelanggan ingin menyambung kembali tenaga listrik, pelanggan diharuskan menyelesaikan tagihannya dan dikenakan bea pemasangan sambungan listrik baru.²³

²² Wawancara dengan Adriansyah, 5 Januari 2011 di Jakarta.

²³ Wawancara dengan Adriansyah, 5 Januari 2011 di Jakarta.

Untuk pemadaman listrik yang harus dilakukan dalam melakukan perawatan dan pemeliharaan, PT. PLN (PERSERO) selalu memberitahukannya kepada pelanggan melalui surat edaran. Surat edaran pemberitahuan akan terjadinya pemadaman listrik terkait dengan perawatan dan pemeliharaan dikirimkan oleh pihak PT. PLN (PERSERO) kepada Kelurahan dan RT/RW di wilayah akan terjadinya pemadaman setidaknya-tidaknya seminggu sebelum perawatan dan pemeliharaan dilaksanakan. Kemudian pihak Kelurahan dan RT/RW yang akan mensosialisasikan surat edaran pemberitahuan pemadaman listrik kepada warga-warga diwilayahnya.²⁴ Adapun perawatan dan pemeliharaan yang mengharuskan dilakukan pemadaman adalah:

- 1 Penggantian trafo dan sekring;
- 2 Perawatan dan penggantian kabel-kabel di instalatir;
- 3 Perawatan dan pemeliharaan pada generator di unit gardu.²⁵

Lama pemadaman listrik yang dilakukan untuk perawatan dan pemeliharaan tidak dapat ditentukan secara pasti. Petugas-petugas yang melakukan perawatan dan pemeliharaan berusaha agar kegiatan perawatan dan pemeliharaan berlangsung dengan baik dan cepat, sehingga pemadaman listrik tersebut tidak berlangsung lama dan mengganggu aktifitas pelanggan/masyarakat.²⁶

Kerusakan yang mengakibatkan terjadinya pemadaman listrik, PT. PLN (PERSERO) akan dengan segera melakukan perbaikan. Adapun bila kerusakan yang terjadi cukup parah dan tidak dapat diperbaiki seketika itu pula, PT. PLN (PERSERO) akan berusaha memperbaiki kerusakan yang terparah terlebih dahulu. Bila terpaksa harus dilakukan pemadaman bergilir pada pelanggan, PT. PLN (PERSERO) akan dengan segera mengirimkan surat pemberitahuan kepada Kelurahan dan RT/RW di wilayah pemadaman bergilir terjadi untuk kemudian disosialisasi pada warga.²⁷

²⁴ Wawancara dengan Adriansyah, 5 Januari 2011 di Jakarta.

²⁵ Wawancara dengan Adriansyah, 5 Januari 2011 di Jakarta.

²⁶ Wawancara dengan Adriansyah, 5 Januari 2011 di Jakarta.

Pemadaman listrik yang terjadi karena defisit tenaga listrik, PT. PLN (PERSERO) akan segera melakukan pemeriksaan terhadap penyebab terjadinya hal tersebut. Lonjakan pemakaian tenaga dapat terjadi karena terdapat banyak pemasangan listrik baru dan/atau penambahan daya di wilayah tersebut secara bersamaan. Hal lain yang dapat menyebabkan lonjakan pemakaian listrik di wilayah tersebut adalah pencurian tenaga listrik. Setelah diketahui alasan terjadinya maka PT. PLN (PERSERO) akan segera melakukan tindakan yang diperlukan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Bila permasalahan lonjakan pemakaian listrik terjadi karena terdapat pemasangan baru dan/atau penambahan daya, maka akan dengan segera menambahkan pasokan daya yang dibutuhkan di unit gardu tersebut. Dalam kondisi lonjakan tersebut terjadi karena pencurian tenaga listrik, maka PT. PLN (PERSERO) akan segera melakukan tindakan penertiban.²⁸

Pada pemadaman yang terjadi 3 kali berturut-turut selama lebih dari 4 jam, pelanggan bisa mendapatkan kompensasi ganti rugi sebesar 10% dari biaya bertanggung atas pemadaman yang dilakukan akibat gangguan yang melewati nilai TMP. Penggantian ini dapat diajukan kepada PLN dan akan dievaluasi oleh teknisi PLN sebelum memberikan ganti rugi.²⁹

²⁷ Wawancara dengan Adriansyah, 5 Januari 2011 di Jakarta.

²⁸ Wawancara dengan Adriansyah, 5 Januari 2011 di Jakarta.

²⁹ Wawancara dengan Syahrudin, 5 Januari 2011 di Jakarta.

BAB 4

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT DENGAN PEMADAMAN

LISTRIK OLEH PLN

4.1. Perlindungan Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Ketenagalistrikan

4.1.1. Perlindungan Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Pengaturan tentang hak konsumen dijumpai dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4, berbunyi :

“Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan /atau jasa;
- b. hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan /atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diinginkan;
- 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 dipergunakan;
- 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 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.

Pada pelaksanaan perjanjian jual beli listrik, dimana pada pertengahan pelaksanaan adanya pemadaman listrik tentunya merupakan kerugian yang dialami oleh pelanggan. Pada Pasal 4 huruf a menyatakan konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan /atau jasa. Pemadaman listrik yang terjadi dengan frekuensi yang cukup sering, bahkan kadang hingga beberapa jam sehingga konsumen terkadang terpaksa harus menghentikan aktifitasnya. Jelas kondisi tersebut mengganggu kenyamanan dan merugikan masyarakat pengguna listrik.

Kondisi tidak nyaman yang dirasakan oleh pelanggan diperburuk dengan kenyataan sampai saat ini PT. PLN (PERSERO) belum mempunyai mekanisme komplain yang baku dan pro kepada konsumen. Dimana bila ada gangguan, konsumen listrik disarankan menghubungi keluhan pelanggan, dimana keluhan tersebut akan dicatat dan pelanggan dijanjikan akan ditindak-lanjuti. Akses *call center* 123, seringkali *hang* jika konsumen menghubunginya. Hal ini jelas melanggar Pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana Konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan /atau jasa yang dipergunakan.

Kelemahan yang mendasar atas peristiwa pemadaman listrik adalah kurangnya advokasi konsumen dalam proses penyelesaian sengketa seperti yang dicantumkan dalam Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada awal pemasangan PT. PLN (PERSERO) tidak pernah menjelaskan bila di kemudian hari timbul permasalahan, langkah-langkah yang dapat dilakukan atau diambil oleh pelanggan untuk mendapatkan penyelesaian permasalahan. Pelanggan biasanya disarankan untuk membuat pengaduan ke bagian keluhan pelanggan.

Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan /atau penggantian, apabila barang dan /atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Kemudian dalam Pasal 7 huruf g

Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Pada prakteknya sistem kompensasi ini telah ada, bahwa konsumen berhak menerima kompensasi bila standar minimum TMP terlanggar. Berkait dengan pemadaman listrik angka standar adalah 10% dari biaya tertanggung atas pemadaman yang dilakukan akibat gangguan yang melewati nilai TMP. Penggantian ini dapat diajukan kepada PLN dan akan dievaluasi oleh teknisi PLN sebelum memberikan ganti rugi.

Sebagian besar pelanggan masih belum mengetahui tentang kompensasi yang dapat diterima bila pemadaman listrik terjadi melebihi angka TMP yang ditetapkan oleh PT. PLN (PERSERO). Sebagian besar pelanggan masih tidak tahu apa saja yang menjadi hak-haknya dan mereka juga tidak tahu kemana harus melaporkan apabila haknya terlanggar. Ada kecenderungan PT. PLN (PERSERO) bersikap tertutup atas kebijakannya, menyampaikan informasi hanya bila ditanya oleh pelanggan. Hal tersebut melanggar Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Berkait dengan tanggung-jawab pelaku usaha menurut Pasal 19 ayat (1) Undang- Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Dalam Pasal 19 ayat (2) juga dinyatakan:

“Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.”

Sebelum keberadaan Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) tersebut telah ada Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 02. P/451/M.PE/1991, Pasal 3 ayat (1) huruf e, “PLN wajib memberikan kompensasi berupa reduksi apabila terjadi penghentian sementara penyaluran tenaga listrik, yang berlangsung terus menerus melebihi jangka waktu sampai 3 x 24 jam (tiga kali dua puluh empat jam) dengan ketentuan bahwa peraturan pelaksanaannya diatur Pengusaha dan disahkan Direktur Jenderal Menteri dan pertambangan energi.

PT. PLN (PERSERO) seringkali berkesan tertutup berkait dengan alasan sering terjadinya pemadaman. Alasan yang paling sering digunakan adalah terdapat gangguan pada unit gardu tanpa menjelaskan secara spesifik. Dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa apabila pelaku usaha produsen dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengan cara mengajukan gugatan kepada peradilan di tempat kedudukan konsumen tersebut. Hal tersebut senada dengan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan :

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungannya.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada angka (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang – undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya 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.

4.1.2. Perlindungan Konsumen Dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Pasal 28 ayat (1) mengatur mengenai kewajiban Pemegang Kuasa Ketenagalistrikan yang berbunyi:

Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib:

- a. menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku;
- b. memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat;
- c. memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan
- d. mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Kemudian dalam Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik Pasal 25 huruf b, menegaskan bahwa Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum dalam menyediakan tenaga listrik wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Hal ini dikuatkan dalam Pasal 26 ayat (2) huruf b, Masyarakat yang telah mendapat tenaga listrik mempunyai hak untuk mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Hal yang sama dinyatakan kembali dalam Pasal 29 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Jadi jelas bahwa merupakan hak konsumen untuk mendapatkan tenaga listrik dengan mutu dan keandalan yang baik, dan merupakan kewajiban PT. PLN (PERSERO) selaku Pemegang Kuasa Ketenagalistrikan untuk menyediakannya.

Pemadaman listrik yang terjadi terus-menerus merupakan pelanggaran terhadap hak masyarakat selaku konsumen. PT. PLN (PERSERO) dalam prakteknya menuntut masyarakat/konsumen untuk memenuhi kewajibannya yakni membayar tagihan secara tepat waktu, bahkan akan memutus sambungan listrik bila terjadi keterlambatan pembayaran. Akan tetapi dalam memenuhi kewajibannya untuk menyediakan listrik yang terus-menerus sering terjadi

pemadaman. Masyarakat paham bila pemadaman listrik tidak terjadi sering, terutama bila pemadaman terjadi karena kerusakan atau perawatan dan pemeliharaan dan PT. PLN (PERSERO) mau terbuka menjelaskan kepada masyarakat apa yang menjadi penyebab pemadaman. Pemadaman terjadi cukup sering dan PT. PLN (PERSERO) seringkali bersikap tertutup tentang alasan pemadaman tersebut.

Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan menegaskan apa yang menjadi hak dan kewajiban masyarakat dan pelanggan yang diatur dalam Pasal 29 ayat (1) yang berbunyi:

Konsumen berhak untuk:

- a. mendapat pelayanan yang baik;
- b. mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c. memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- d. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- e. mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Jelas ternyata pada Pasal 29 ayat (1) huruf e tersebut diatas bahwa konsumen berhak untuk memperoleh ganti rugi apabila terjadi pemadaman. Dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yang berbunyi:

(1) Setiap orang yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (3), Pasal 17 ayat (3), Pasal 27 ayat (2), Pasal 28, Pasal 33 ayat (3), Pasal 35, Pasal 37, Pasal 42, atau Pasal 45 ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:

1. teguran tertulis;
2. pembekuan kegiatan sementara; dan/atau

3. pencabutan izin usaha.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Menteri, gubernur, atau bupati/walikota sesuai dengan kewenangannya.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Kemudian keberadaan Kepres Nomor 8 Tahun 2011 memberi sedikit jaminan bagi konsumen listrik untuk memperoleh pelayanan lebih baik dari PT. PLN (PERSERO). Pasal 3 ayat (1) Kepres Nomor 8 Tahun 2011 menyatakan: “Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara wajib meningkatkan dan mengumumkan tingkat mutu pelayanan untuk masing-masing unit pelayanan pada setiap awal triwulan.”. Selanjutnya dalam Pasal 3 ayat (2) disebutkan bahwa apabila tingkat mutu pelayanan pada masing-masing unit pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang berkaitan dengan lama gangguan, jumlah gangguan, kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah, kesalahan pembacaan meter, dan/ atau waktu koreksi kesalahan rekening tidak dapat dipenuhi, maka Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen yang bersangkutan, yang diperhitungkan dalam tagihan listrik pada bulan berikutnya.

Dirjen Listrik dan Pemanfaatan Energi Departemen Energi dan Sumber Daya Mineral mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Nomor 114-12/39/600.2/2002 (SK LPE-DSM) Tentang Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) PT. PLN (PERSERO), yang meliputi 13 indikator dengan satuannya sebagai berikut:

1. Tegangan Tinggi di titik pemakaian dinyatakan dalam kV;
2. Tegangan Menengah di titik pemakaian dinyatakan dalam kV;
3. Tegangan Rendah di titik pemakaian dinyatakan dalam volt;
4. Frekwensi di titik pemakaian dinyatakan dalam cps;
5. Lama gangguan per pelanggan dinyatakan dalam jam/bulan;
6. Jumlah gangguan per pelanggan dinyatakan dalam kali/bulan;
7. Kecepatan pelayanan sambungan baru TM dinyatakan dalam hari kerja;

8. Kecepatan pelayanan sambungan baru TR dinyatakan dalam hari kerja;
9. Kecepatan pelayanan perubahan daya TM dinyatakan dalam hari kerja;
10. Kecepatan pelayanan perubahan daya TR dinyatakan dalam hari kerja;
11. Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan dinyatakan dalam jam;
12. Kesalahan pembacaan kWh meter dinyatakan dalam kali/tahun/pelanggan;
13. Waktu koreksi kesalahan rekening dinyatakan dalam hari kerja.

Bila diperhatikan, sedikit telah tampak adanya upaya-upaya pemerintah berpihak kepada konsumen, yaitu dengan adanya standar pelayanan minimum yang disebut (TMP). Dan telah pula ada sanksi berupa pengurangan tagihan rekening listrik apabila ada pelanggaran terhadap TMP ke 5, 6 dan TMP 12. SK LPE-DSM tersebut hanya menetapkan indikator yang berjumlah 13 items dan satuan, sedangkan besarnya angka standar diserahkan kepada PT. PLN (Persero) untuk menetapkan sendiri. Angka standar yang berlaku di PT. PLN (PERSERO) adalah pelanggan bisa mendapatkan kompensasi ganti rugi sebesar 10% dari biaya tertanggung atas pemadaman yang dilakukan akibat gangguan yang melewati nilai TMP. Penggantian ini dapat diajukan kepada PLN dan akan dievaluasi oleh teknisi PLN sebelum memberikan ganti rugi.¹

Mengenai sanksi berupa pengurangan pembayaran listrik, hanya diberlakukan pada tiga poin diatas, yakni: lama gangguan, jumlah gangguan dan/atau kesalahan baca meter. Menurut ketentuan yang berlaku, tindakan yang merugikan konsumen berdasar SK Dirjen Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114 Tahun 2002, konsumen berhak mendapatkan kompensasi (ganti-rugi). Namun informasi tersebut belum disampaikan dengan baik oleh PT. PLN (PERSERO) kepada konsumen, sehingga banyak konsumen listrik yang adanya hak tersebut. Selama ini memang TMP telah ditempel pada masing-masing kantor Unit

¹ Wawancara dengan Syahrudin, 5 Januari 2011 di Jakarta.

Pelayanan (UP), namun sayangnya tidak dibarengi dengan penjelasan atau keterangan dari pihak PT. PLN (PERSERO) tentang keberadaan TMP itu sendiri kepada konsumen listrik sehingga sebagian besar konsumen tidak memahami hak-hak mereka.

Menurut Tulus Abadi dan Gunarto, walaupun secara tertulis SK LPE-DSM telah ada tampak keinginan pemerintah memberikan perlindungan hukum kepada konsumen listrik berupa pemberian ganti kerugian berbentuk pengurangan tagihan rekening listrik, namun TMP tersebut memiliki beberapa kelemahan sebagai berikut:²

1. Pemahaman tentang TMP yang harus diberitahukan, belum semuanya dipahami oleh petugas PLN, dengan alasan bingung (mekanisme seperti apa), atau bahkan takut, kalau diberitahukan salah, lalu mendapat klaim dari konsumen.
2. TMP tersebut, karena ditetapkan sendiri oleh PLN masing-masing ranting/cabang dan tidak ada yang memverifikasi, cenderung rendah dan tidak berpihak kepada konsumen. Semata-mata lebih berpihak kepada kepentingan PT. PLN (PERSERO). Sebagai contoh, pemadaman dalam satu bulan biasanya 14 jam, angka itu yang disampaikan kepada konsumen. Dalam kenyataannya ternyata ada Unit Pelayanan (UP) yang berani menetapkan angka 27 dalam satu bulan.
3. TMP yang diberitahukan oleh masing-masing kantor ranting/cabang PT. PLN (PERSERO) bersifat konstan bahkan cenderung menurun dari triwulan ke triwulan. Hal ini sangat tidak adil karena konsumen dipaksa PLN untuk mau membayar kenaikan tarif, namun PLN tidak ada niat meningkatkan TMP.
4. Dalam mengumumkan TMP kepada masyarakat masih setengah hati, karena biasanya diumumkan dalam standar yang masih terlalu rendah dan tidak diikuti dengan penjelasan apa itu TMP dan apa yang bisa diperoleh oleh konsumen apabila PT. PLN (PERSERO) tidak bias memenuhi standar kualitas pelayanan tersebut.

² Ariona Abdulkadir et al, *Masalah Ketenagalistrikan di Indonesia* (Kumpulan Artikel), Penerbit Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dan Koalisi Masyarakat Sipil untuk Perbaikan Pelayanan Listrik, Jakarta 2004.

5. Sanksi yang seharusnya dikenakan kepada PT. PLN (PERSERO) akibat tidak dipenuhinya TMP (indikator tertentu) tidak atau belum disetting secara otomatis. Sehingga ada kemungkinan PT. PLN (PERSERO) cidera janji terhadap TMP dan PT. PLN (PERSERO) belum berusaha untuk mengenakan sanksi tersebut.
6. Semua wilayah PT. PLN (PERSERO) melakukan kesalahan dalam melakukan perhitungan kinerja TMP, misalnya banyaknya maksimum kesalahan pencatat meter yang diberitahukan dalam TMP untuk triwulan 1 (tw-1) adalah 1 kali, kemudian dalam penghitungan kinerjanya ditulis 1 kali. Hal ini menunjukkan bahwa selama triwulan 1 (tw-1) terjadi kesalahan 1 kali pembacaan meter yang terjadi pada seluruh pelanggan.³

Walaupun banyak kelemahan-kelemahan yang dijumpai dalam pelaksanaan TMP ini, namun sebenarnya bagi konsumen listrik telah cukup membawa angin segar terhadap perlindungan hak mereka, tentu saja jika ketentuan tentang TMP dilaksanakan sebaik-baiknya. Disinilah diperlukan kesadaran masing-masing pihak, dimana Pemegang Kuasa Ketenagalistrikan (tunggal) dapat berbesar hati mengakui kekurangan atau kesalahan mereka dan dilain sisi lain, konsumen listrik pada umum juga harus paham kewajiban dan hak mereka, serta mau membela hak-hak mereka jika dilanggar/diabaikan oleh PT. PLN (PERSERO), baik perorangan maupun secara bersama-sama konsumen listrik lainnya yang juga merasa dirugikan oleh PT. PLN (PERSERO). Dengan peningkatan kesadaran hukum konsumen terutama konsumen listrik diharapkan dapat menjadi motivator bagi PT. PLN (PERSERO) untuk dapat meningkatkan mutu dan pelayanannya kepada seluruh pelanggan di masa yang akan datang.⁴

4.2. Kompensasi

Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan /atau penggantian, apabila barang dan /atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, hal ini diatur dalam Pasal 4 huruf h

³ *Ibid*

⁴ *Ibid.*

Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan Pasal 7 huruf g Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan /atau penggantian, apabila barang dan /atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1) huruf e menyatakan hak konsumen listrik untuk mendapatkan kompensasi terhadap pemadaman listrik yang terjadi karena kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 02.P/451/M.PE/1991, Pasal 3 ayat (1) huruf e, “PLN wajib memberikan kompensasi berupa reduksi apabila terjadi penghentian sementara penyaluran tenaga listrik, yang berlangsung terus menerus melebihi jangka waktu sampai 3 x 24 jam (tiga kali dua puluh empat jam) dengan ketentuan bahwa peraturan pelaksanaannya diatur Pengusaha dan disahkan Direktur Jenderal Menteri pertambangan dan energi.

Dirjen Listrik dan Pemanfaatan Energi Departemen Energi dan Sumber Daya Mineral melalui Surat Keputusan (SK) Nomor 114-12/39/600.2/2002 (SK LPE-DSM) Tentang Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) PT. PLN (PERSERO), mengatur adanya standar pelayanan minimum. Selain itu telah pula ada sanksi berupa pengurangan tagihan rekening listrik apabila ada pelanggaran. Angka standar yang berlaku di PT. PLN (PERSERO) Berdasarkan SK Dirjen Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 116 Tahun 2003 Pasal 3 ayat (1) adalah pelanggan dapat memperoleh kompensasi ganti rugi sebesar 10% dari biaya bertanggung atas pemadaman yang dilakukan akibat gangguan yang melewati nilai TMP.

Pelanggan dapat mengajukan kompensasi dengan memasukkan laporan pengaduan tertulis ke PLN. Setelah laporan pengajuan kompensasi tertulis masuk, kemudian akan segera dievaluasi oleh teknisi PLN sebelum memberikan ganti rugi.⁵ Adapun lama evaluasi yang akan dilakukan oleh

⁵ Wawancara dengan Syahrudin, 5 Januari 2011 di Jakarta.

petugas, menurut Bapak Syahrudin tidak dapat ditentukan secara pasti. Petugas harus memeriksa data-data yang ada dilapangan terlebih dahulu.

Ketika penulis menanyakan SOP (*Standard Operational Procedure*) dalam mengajukan kompensasi, timbul kesan PLN bersikap tertutup. Oleh pihak PT. PLN (Persero) cabang Jatinegara penulis disarankan untuk menanyakan SOP Pengajuan Kompensasi kepada PT. PLN (PERSERO) Gambir. Oleh pihak PT. PLN (PERSERO) Gambir, penulis diminta untuk mengajukan permohonan kepada PT. PLN (PERSERO) Pusat di Trunojoyo, dan harus menunggu sekitar 1 (satu) atau 2 (dua) bulan untuk mendapat persetujuan untuk menanyakan SOP Pengajuan Kompensasi. Menurut salah satu pegawai PT. PLN (PERSERO) cabang Jatinegara yang namanya menolak disebut, sebagian besar pegawai PT. PLN (PERSERO) sendiri tidak mengetahui SOP Pengajuan Kompensasi.

Di PT. PLN (PERSERO) cabang Jatinegara belum pernah tercatat adanya pelanggan yang mengajukan kompensasi. Keluhan pelanggan yang selama ini masuk biasanya tentang tegangan daya di rumah pelanggan yang sering turun, atau tentang pelanggan mengajukan pemasangan listrik baru dan masih belum disambungkan oleh PLN.⁶ Seperti yang dialami oleh Bapak Setiadi, pemilik rumah di daerah Tebet Barat Dalam di Jakarta Selatan. Bapak Setiadi telah mengajukan pemasangan listrik baru untuk rumahnya yang baru selesai dibangun, telah menanda-tangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik dan membayar bea pemasangan, akan tetapi sudah lebih 2 (dua) bulan pihak PLN masih belum juga menyambungkan listrik.⁷

Berkait dengan Kompensasi, sebagian besar pelanggan listrik tidak mengetahui bahwa mereka berhak menerima kompensasi apabila terjadi pemadaman listrik yang melanggar TMP. Ibu Ruskendar, pelanggan listrik di Menara Air, Manggarai, Jakarta Selatan mengakui bahwa dia tidak tahu bila pelanggan boleh menuntut kompensasi terhadap pemadaman listrik.⁸ Hal serupa

⁶ Wawancara dengan ETTY Rohani, Pegawai Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jatinegara tanggal 12 Juli 2011 di Jakarta.

⁷ Wawancara dengan Bapak Setiadi, Pelanggan listrik di wilayah Tebet, Jakarta Selatan, tanggal 12 Juli 2011 di Jakarta.

⁸ Wawancara dengan Ibu Ruskendar, Pelanggan listrik di wilayah Menara Air, Manggarai Jakarta Selatan, tanggal 8 Juli 2011 di Jakarta.

juga disampaikan oleh Bapak Imam, pemilik warung ayam bakar di Pasar Bukit Duri Puteran, Jakarta Selatan.⁹ Ada pula pelanggan listrik yang mengetahui haknya untuk memperoleh kompensasi, akan tetapi tidak mengetahui prosedur pengajuan kompensasi tersebut. Nyonya Iin S Ayal, yang membuka praktek Akupuntur Kesehatan dan Kecantikan di wilayah Bukit Duri Selatan, Jakarta Selatan, mengetahui tentang kompensasi akan tetapi tidak paham proses pengajuannya.¹⁰

Hal ini tidaklah aneh mengingat ada kecenderungan bagi pihak PT. PLN (PERSERO) bersikap tertutup tentang segala hal yang berhubungan dengan kebijakannya. Padahal Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Ibu Ruskendar menyatakan bahwa dia harus memperbaiki beberapa alat-alat elektronik di rumahnya yang rusak dikarenakan sering padamnya listrik sepanjang tahun 2010, perbaikan tersebut menghabiskan uang hingga 800 ribu rupiah.¹¹ Bapak Imam mengeluhkan pemadaman listrik yang berlangsung lama menyebabkan bahan-bahan makanan yang digunakan untuk dagangannya menjadi rusak, pernah ayam yang akan dijual menjadi basi, kerugian ketika itu adalah hamper mencapai 300 ribu rupiah.¹² Sedangkan Nyonya Iin S Ayal mengeluhkan bahwa ketika terjadi pemadaman dia tidak bisa menerima pelanggan, dan bila pemadaman

⁹ Wawancara dengan Bapak Imam, Pelanggan listrik di wilayah Bukit Duri, Jakarta Selatan, tanggal 12 Juli 2011 di Jakarta.

¹⁰ Wawancara dengan Nyonya Iin S Ayal, Pelanggan listrik di wilayah Bukit Duri, Jakarta Selatan, tanggal 13 Juli 2011 di Jakarta.

¹¹ Wawancara dengan Ibu Ruskendar, tanggal 8 Juli 2011 di Jakarta.

¹² Wawancara dengan Bapak Imam, tanggal 12 Juli 2011 di Jakarta.

berlangsung lama maka terpaksa dia harus menutup praktek Akupuntur pada hari terjadi pemadaman listrik. Pernah pula 4 orang pelanggan Nyonya Iin harus pulang karena setelah menunggu lebih dari 1 jam listrik tidak kunjung menyala. Ketika itu Nyonya Iin kehilangan pendapatan hariannya sebesar 440 ribu rupiah.¹³ Jika melihat besar angka standar kompensasi ganti rugi sebesar 10% dari biaya bertanggung atas pemadaman yang dilakukan akibat gangguan yang melewati nilai TMP. Dengan harga jual dasar listrik Rp. 775,-/ Kwh, maka kompensasi belum sebanding dengan kerugian yang ditanggung oleh pelanggan karena pemadaman. Belum lagi dalam pengajuan kompensasi dilakukan evaluasi yang tidak jelas berapa lama. Sehingga dapat dikatakan usaha yang dilakukan untuk memperoleh kompensasi, besar nilai kompensasi dan nilai kerugian yang ditanggung konsumen belumlah sebanding.

4.3. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Bila Terjadi Pemadaman Listrik

Pada saat terjadinya pemadaman listrik, maka upaya yang paling dasar yang dapat dilakukan oleh pelanggan adalah mengajukan pengaduan ke Layanan Keluhan Pelanggan. Apabila pemadaman listrik tersebut melanggar TMP, maka pelanggan berhak untuk mengajukan kompensasi kepada PT. PLN (PERSERO). Pengaduan tersebut dilakukan dengan cara:

- 1 Pelanggan dapat langsung mendatangi loket Layanan Keluhan Pelanggan yang ada di setiap kantor cabang PT. PLN (PERSERO);
- 2 Pelanggan dapat menelpon *Call Center* 123;
- 3 Pelanggan dapat memasukan pengaduan melalui situs PT. PLN (PERSERO), www.pln.co.id.

Setelah pengaduan masuk dan dibuat dalam bentuk laporan tertulis oleh Layanan Keluhan Pelanggan, kemudian petugas akan segera melakukan pemeriksaan dan melakukan perbaikan bila memang diperlukan. Untuk

¹³ Wawancara dengan Nyonya Iin S Ayal, tanggal 13 Juli 2011 di Jakarta.

pengajuan kompensasi, setelah laporan masuk maka akan segera dilakukan pemeriksaan/evaluasi oleh petugas teknis PT. PLN (PERSERO). Setelah dilakukan evaluasi maka dibuat laporan hasil evaluasi oleh petugas teknis yang melakukan pemeriksaan, lalu hasil laporan tersebut akan dikirim ke PT. PLN (PERSERO) Pusat. Pihak PT. PLN (PERSERO) Pusat yang menentukan apakah kompensasi diberikan atau tidak.

Dalam hal pelanggan merasa tidak puas terhadap penyelesaian yang diberikan oleh pihak PT. PLN (PERSERO) maka menurut Pasal 45 Undang-undang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dapat ditempuh dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian sengketa dapat (bukan keharusan) ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagai mana diatur dalam undang-undang, bahkan hasil putusan BPSK dapat dijadikan bukti bagi penyidik.

- 1 Mediasi, sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, dimana Majelis BPSK bersifat aktif sebagai perantara dan atau penasihat;
- 2 Konsiliasi, cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak dimana Majelis BPSK bertugas sebagai perantara antara pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif. Dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasikan masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan (options) penyelesaian suatu sengketa.
- 3 Arbitrase, kedua belah pihak menyerahkan sepenuhnya kepada arbiter. Konsumen akan memilih salah satu arbiter konsumen yang terdiri dari tiga

orang, demikian pula pengusaha akan memilih satu arbiter pengusaha dari tiga arbiter yang ada. Sedangkan ketua majelis hakim BPSK adalah seorang dari tiga wakil pemerintah dalam BPSK. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para, pihak. Putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak mematuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.

Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan umum mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45. Konsumen listrik yang belum puas dengan penyelesaian dari pihak PT. PLN (PERSERO) dapat pula melakukan upaya penyelesaian sengketa di pengadilan.

Pihak PT. PLN (PERSERO) menyarankan kepada pihak pelanggan yang merasakan tidak puas terhadap pelayanan listrik dari PLN untuk memasukan pengaduan kepada Layanan Keluhan Pelanggan. Adapun apabila pelanggan masih tidak puas atas penyelesaian yang diberikan oleh PT. PLN, disarankan untuk melakukan upaya Mediasi dan/atau Konsiliasi.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Terkait terjadinya pemadaman listrik terindikasi adanya pelanggaran undang-undang yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero). Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan dan Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah diatur hal-hal yang menjadi hak-hak konsumen listrik. Perlindungan Konsumen tersebut dilandasi oleh hal-hal sebagai berikut:
 - a. Merupakan kewajiban bagi PT. PLN (PERSERO) untuk menyediakan tenaga listrik menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, hal tersebut diatur dalam Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Pada kenyataannya pemadaman listrik terjadi cukup sering, hal ini mengganggu kenyamanan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - b. Pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana Konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan /atau jasa yang dipergunakan, meskipun hingga sekarang PT. PLN (PERSERO) belum mempunyai mekanisme komplain yang baku dan pro kepada konsumen.
 - c. Tidak adanya sosialisasi langsung kepada konsumen terutama tentang informasi Tingkat Mutu Pelayanan yang diperuntukan bagi PT. PLN (Persero). Dalam Pasal 7 huruf b Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai

kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

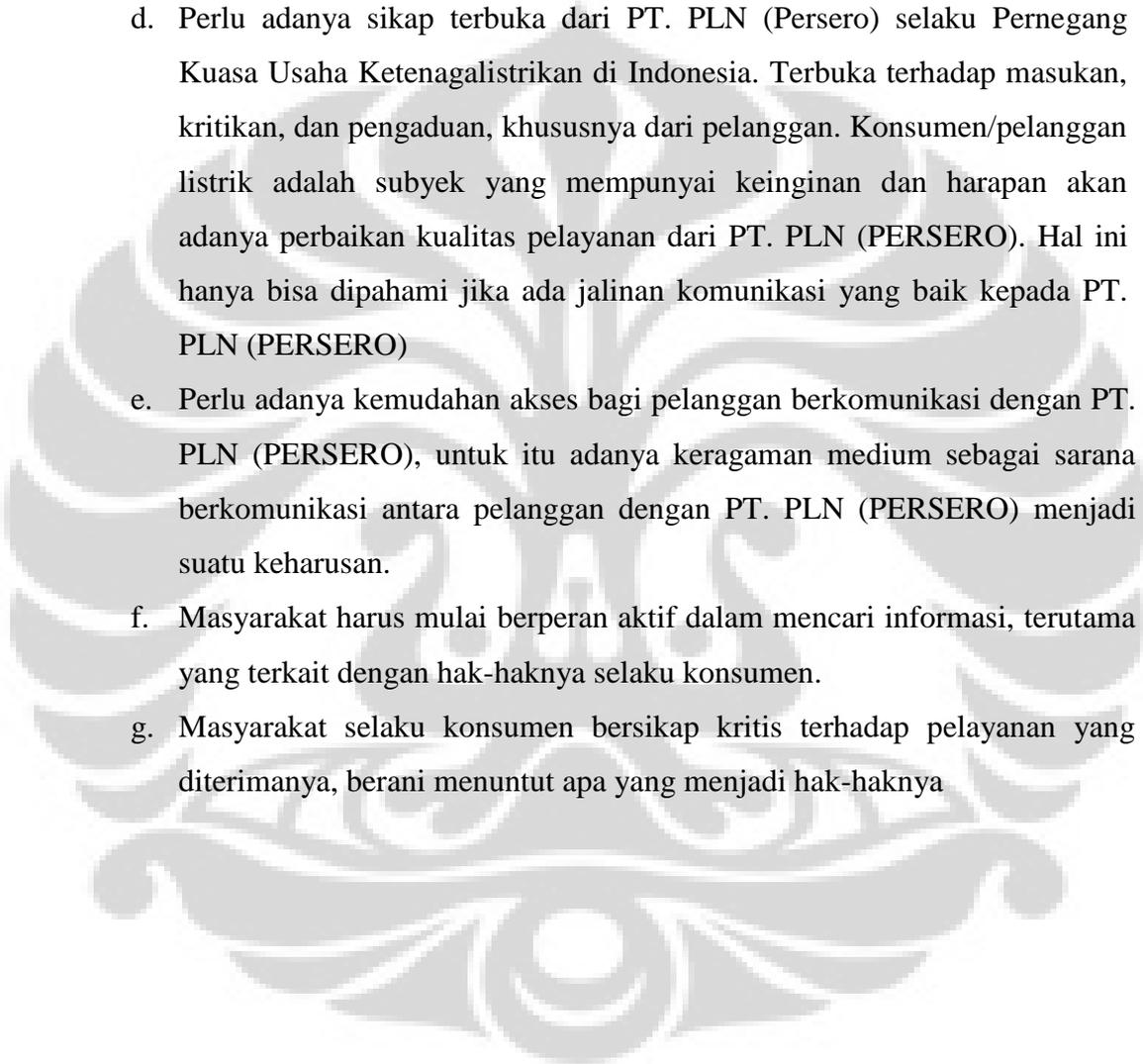
- d. Tidak adanya pelaksanaan kewajiban dari PT. PLN (Persero) untuk memberikan informasi kepada pelanggan tentang Tingkat Mutu Pelayanan. Tidak adanya proses advokasi yang kuat bagi pelanggan untuk meminta haknya kepada PT. PLN (Persero) atas kerugian yang dialami pelanggan.
- e. Terkait dengan kompensasi/ganti-rugi yang diatur dalam Pasal 4 huruf h jo Pasal 7 huruf Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terkait dengan pemadaman listrik, konsumen listrik berhak memperoleh kompensasi menurut Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

2 Kompensasi adalah merupakan hak konsumen listrik. Akan tetapi PT. PLN (PERSERO) ada kecenderungan bersikap tertutup bila ditanya tentang prosedur pengajuan kompensasi. Bahwa angka standar yang berlaku 10% sebenarnya belum sebanding dengan kerugian yang diterima pelanggan karena pemadaman listrik.

3 Terkait dengan terjadinya pemadaman listrik, upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah dengan memasukan pengaduan ke Layanan Keluhan Pelanggan untuk kemudian diselesaikan oleh PT. PLN (PERSERO). Apabila pelanggan listrik masih merasa tidak puas dengan penyelesaian yang diberikan oleh pihak PLN, maka pelanggan dapat melakukan upaya hukum penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan. PT. PLN (PERSERO) menyarankan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui prosedur Mediasi dan/atau Konsiliasi.

5.2. Saran-Saran

- a. Perlu adanya peningkatan kinerja dan keseriusan dari lembaga advokasi untuk membantu konsumen terutama dalam menyelesaikan permasalahan sengketa pelanggan dengan PT. PLN (Persero).

- 
- b. Perlu adanya tindakan nyata dari PT. PLN (Pesero) dalam menginformasikan standar Tingkat Mutu dan Pelayanan kepada masyarakat.
 - c. Perlu adanya usaha meningkatkan kecepatan pelaksanaan perbaikan pada saat terjadinya pemadaman listrik serta adanya pemberian informasi kepada pelanggan atas kejadian pemadaman listrik.
 - d. Perlu adanya sikap terbuka dari PT. PLN (Persero) selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan di Indonesia. Terbuka terhadap masukan, kritikan, dan pengaduan, khususnya dari pelanggan. Konsumen/pelanggan listrik adalah subyek yang mempunyai keinginan dan harapan akan adanya perbaikan kualitas pelayanan dari PT. PLN (PERSERO). Hal ini hanya bisa dipahami jika ada jalinan komunikasi yang baik kepada PT. PLN (PERSERO)
 - e. Perlu adanya kemudahan akses bagi pelanggan berkomunikasi dengan PT. PLN (PERSERO), untuk itu adanya keragaman medium sebagai sarana berkomunikasi antara pelanggan dengan PT. PLN (PERSERO) menjadi suatu keharusan.
 - f. Masyarakat harus mulai berperan aktif dalam mencari informasi, terutama yang terkait dengan hak-haknya selaku konsumen.
 - g. Masyarakat selaku konsumen bersikap kritis terhadap pelayanan yang diterimanya, berani menuntut apa yang menjadi hak-haknya

DAFTAR REFERENSI

A. Buku

- Abadi, Tulus dan Sudaryatmo, Memahami Hak dan Kewajiban anda sebagai Konsumen Listrik, Penerbit Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dan Koalisi Masyarakat Sipil untuk Perbaikan Pelayanan Listrik, Jakarta, 2004.
- Harahap, M. Yahya, 1986, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni Bandung.
- Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Muhammad, Abdul Kadir dan Ariono, *Masalah Ketenagalistrikan di Indonesia* (Kumpulan Artikel), Penerbit Yayasan Lembaga Kosumen Indonesia dan Koalisi Masyarakat Sipil Untuk Perbaikan Pelayanan Listrik, Jakarta, 2004.
- Muhammad, Abdul Kadir, *Hukum Perjanjian*, Alumni Bandung, Bandung, 1986.
- _____, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993.
- Nasution, Az, *Hukum Pelindungan Kosumen (Suatu Pengantar)*, Penerbit Diadit Media, Cetakan Kedua, Jakarta, 2002.
- Purwahid Patrick, *Dasar-dasar Hukum Perikatan*, Mandar Maju, Bandung, 1994.
- Rasyidi, Lili dan I.B. Wyasa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Penerbit Mandar Maju, Bandung, 2003.
- Satrio, J, *Hukum Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- _____, *Hukum Perikatan, Perikatan Pada Umumnya*, Alumni Bandung, 1993.
- Shofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti Bandung, 2000.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan Pertama, Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 1999.
- _____, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Penerbit PT. Grasindo, Jakarta, 2006.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1982
- Subekti, R, *Aneka Perjanjian*, Pt. Citra Aditya Bakti Bandung, 1995.
- _____, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1987.

_____, *Dasar-Dasar Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta, 1987.

Syawali, Husni dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Mandar Maju, Bandung, 2000

Widjaya, Gunawan, *Memahami prinsip Keterbukaan dalam Hukum Perdata*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.

B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik

Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989, Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2006 Tentang Kebijakan Energi Nasional.

Keputusan Direksi PT. PLN (PERSERO) Nomor: 109.K/039/DIR/1997, tentang Ketentuan Jual Beli Tenaga Listrik dan Penggunaan Piranti Tenaga Listrik yang Berlaku di PT. PLN (PERSERO).