

BAB 2 TINJAUAN UMUM ATAS PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA

2.1. Pengertian Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen serta Ketentuan Pasal 64 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Istilah “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen” sudah sering terdengar. Namun demikian, belumlah jelas benar apa saja yang masuk ke dalam materi keduanya dan juga apakah kedua cabang hukum tersebut identik.²⁰ M.J. Leder menyatakan bahwa, “*In a sense there is no such creature as ‘consumer law’.*”²¹ Secara umum, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen itu adalah seperti yang dinyatakan oleh Lowe, yakni, “*... rules of law which recognize the bargaining weakness of the individual consumer and which ensure that that weakness is not unfairly exploited.*”²²

Dengan posisi konsumen yang cenderung lemah, maka konsumen harus dilindungi oleh hukum. Adapun salah satu sifat sekaligus tujuan dari hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.²³

Ada juga pihak-pihak yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memiliki cakupan yang lebih luas. Az. Nasution, misalnya, berpendapat bahwa hukum perlindungan

²⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Grasindo, 2006), hal. 11.

²¹ *Ibid.*

²² *Ibid.*

²³ *Ibid.*

konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.²⁴ Sementara itu, hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.²⁵

Az. Nasution mengakui bahwa asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen itu tersebar dalam berbagai bidang hukum, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, seperti hukum perdata, hukum dagang, hukum pidana, hukum administrasi negara dan hukum internasional, terutama konvensi-konvensi yang berkaitan dengan kepentingan-kepentingan konsumen.²⁶

Adapun peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen tidak hanya terbatas pada UUPK saja, sebab hingga terbentuknya UUPK telah ada beberapa undang-undang lain yang materinya melindungi kepentingan konsumen, seperti Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan. Hal ini berkaitan erat dengan Pasal 64 UUPK yang berbunyi:

“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.”²⁷

²⁴ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 72.

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Shidarta, *op. cit.*

²⁷ Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, ps. 64.

Pasal ini menentukan bahwa sepanjang tidak diatur secara khusus dalam undang-undang dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam UUPK, maka segala peraturan perundang-undangan tetap berlaku dalam menyelesaikan setiap sengketa konsumen yang terjadi, termasuk di dalamnya adalah Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan.²⁸ Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa ketentuan UUPK merupakan “*lex specialis*” terhadap semua peraturan perundang-undangan lain yang juga bertujuan untuk melindungi konsumen (*lex generalis*).

2.2. Tujuan dan Rasio Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK, perlindungan konsumen diartikan sebagai “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”²⁹ Adapun penjelasan dari pasal ini berbunyi “cukup jelas”. Sementara itu, penjelasan lainnya dapat dilihat pada Penjelasan Umum UUPK, yang menguraikan tentang “prinsip ekonomi yang diselenggarakan oleh pelaku usaha sangat merugikan konsumen”, sehingga fungsi UUPK ditujukan dan dapat dijadikan landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (untuk selanjutnya disebut sebagai LPKSM) untuk melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen antara lain dengan cara meningkatkan harkat dan martabat konsumen dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.³⁰

Adapun tujuan yang ingin dicapai atau menjadi sasaran dari UUPK adalah tertera pada Pasal 3 UUPK, yang dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

²⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 295.

²⁹ Indonesia, *op. cit.*, ps. 1 angka 1.

³⁰ *Ibid.*, konsiderans huruf d.

- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi tersebut;
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga menumbuhkan sikap jujur dan bertanggung jawab.

Perlindungan konsumen sebagaimana yang dijamin dalam UUPK ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen, yang bermula dari “benih hidup dalam rahim ibu sampai dengan tempat pemakaman dan segala kebutuhan di antara keduanya.”³¹

Kepastian hukum tersebut meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen untuk memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta untuk mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. Pemberdayaan konsumen itu adalah dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandiriannya, melindungi diri sendiri sehingga mampu menangkat harkat dan martabat konsumen. Tentunya pemberdayaan konsumen ini dapat dilakukan dengan menghindari berbagai eksek negatif pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya. Selain itu, hal lain yang didapatkan adalah kemudahan dalam proses menjalankan perkara sengketa konsumen yang timbul karena kerugian harta benda, kesehatan tubuh atau kehilangan jiwa yang dialami oleh konsumen dalam pemakaian, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk konsumen.

Dari hal-hal yang telah dikemukakan di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa rasio dari UUPK adalah:³²

- a. Menyeimbangkan daya tawar konsumen dan pelaku usaha;

³¹ Az. Nasution, S.H., “Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat pada UU No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42”, (Makalah disampaikan sebagai ceramah pada Puslitbang/Diklat MA, Bandung, Ungaran dan Batu Malang, 16 April, 30 April dan 14 Mei 2001), hal. 3.

³² Direktorat Perlindungan Konsumen Deperindag, *Pedoman Standar Interpretasi UU Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Deperindag, 2000), hal. 5.

- b. Mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur, beritikad baik dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya.

Penyeimbangan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha adalah sejalan dengan dorongan pada sikap jujur dan bertanggung jawab dari pelaku usaha.³³

2.3. Istilah dan Pengertian dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam hukum perlindungan konsumen terdapat berbagai istilah dan pengertian. Istilah dan pengertian tersebut antara lain sebagai berikut:

2.3.1. Konsumen.

Dalam Pasal 1 angka 2 UUPK diterangkan tentang apa yang dimaksud dengan konsumen, yaitu “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”³⁴

Pada Penjelasan Pasal 1 angka 2 UUPK, konsumen dibedakan menjadi dua, yaitu.³⁵

- a. Konsumen antara, yaitu konsumen yang menggunakan suatu produk barang dan/atau jasa sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya;
- b. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna atau pemanfaat akhir suatu produk dan tidak untuk memperdagangkannya kembali.

Adapun konsumen yang dilindungi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah konsumen akhir. Selanjutnya, istilah konsumen dalam skripsi ini merujuk kepada konsumen akhir.

³³ Indonesia, *op. cit.*, konsiderans huruf d.

³⁴ *Ibid.*, ps. 1 angka 2.

³⁵ *Ibid.*, Penjelasan ps. 1 angka 2.

Konsumen yang memakai, menggunakan atau memanfaatkan produk akhir wajib berupa orang pribadi dan bukan badan hukum, karena yang memakai, menggunakan dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang pribadi/manusia. Hal ini ditegaskan dalam perundang-undangan Belanda, “*een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf*”, yang berarti bahwa orang alami yang bertindak tidak dalam profesi atau usahanya.³⁶

Dalam kaitannya dengan istilah konsumen, dikenal juga istilah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat yang merupakan bagian dari konsumen dan sering diartikan bersamaan dalam kaitan apapun. Oleh karena itu, menurut Tim Hukum Perlindungan Konsumen, yang dibentuk oleh Menteri Kehakiman melalui Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia tentang Pembentukan Tim Penelaahan Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Hukum Dalam Rangka Reformasi Hukum Departemen Kehakiman, Nomor M.59-PR.09.04 Tahun 1998, Jakarta, 1 Desember 1998, istilah-istilah tersebut ditafsirkan dengan rincian pengertian tertentu, yaitu:³⁷

- a. Pemakai, adalah setiap konsumen yang memakai barang atau barang-barang yang tidak mengandung listrik atau elektronika, seperti pemakaian sandang, pangan, papan dan sebagainya;
- b. Pengguna, adalah setiap konsumen yang menggunakan barang atau barang-barang yang mengandung listrik atau elektronika, seperti penggunaan radio, televisi, komputer dan sebagainya;
- c. Pemanfaat, adalah setiap konsumen yang memanfaatkan jasa-jasa konsumen, seperti jasa kesehatan, jasa transportasi, jasa perbankan dan sebagainya.

³⁶ NBw-Belanda, ps. 236 buku 6.

³⁷ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, op. cit., hal. 72.

2.3.2. Produsen, Pelaku Usaha dan Korporasi.

Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda, yakni “*producent*”, sementara dalam bahasa Inggris berasal dari kata “*producer*” yang berarti penghasil.³⁸ Dalam pengertian yuridis, istilah produsen disebut dengan pelaku usaha. Batasan mengenai apa yang dimaksud dengan pelaku usaha dapat dilihat dalam Pasal 1 angka 3 UUPK. Menurut Pasal 1 angka 3 UUPK, pelaku usaha yang dimaksud adalah sebagai berikut:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian melakukan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.”³⁹

Menurut ISEI, pelaku usaha terdiri dari beberapa jenis, yaitu:⁴⁰

- a. Pelaku usaha penyedia dana (investor) bagi pelaku usaha atau konsumen, seperti bank, asuransi, pelaku usaha *leasing* dan sebagainya;
- b. Pelaku usaha produsen, yaitu pelaku usaha pembuat makanan, minuman, kendaraan bermotor dan sebagainya;
- c. Pelaku usaha distributor, seperti pedagang *retail*, pedagang kaki lima dan sebagainya.

Sementara itu, pelaku usaha di bidang periklanan pun menurut Persatuan Perusahaan Periklanan Indonesia dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:⁴¹

³⁸ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), hal. 26.

³⁹ Indonesia, *op. cit.*, ps. 1 angka 3.

⁴⁰ Az. Nasution, S.H., “Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat pada UU No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42”, *op.cit.*

⁴¹ *Ibid.*

- a. Pengiklan, yaitu pelaku usaha yang memesan perancangan/pembuatan iklan pada perusahaan/biro iklan tertentu untuk mempromosikan produk hasil usahanya dengan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur pada biro iklan tersebut;
- b. Perusahaan periklanan, yaitu pelaku usaha periklanan yang menciptakan pesan-pesan iklan yang memuat unsur persuasif sesuai dengan informasi produk yang diterima dari pengiklan;
- c. Media periklanan, yaitu pelaku usaha yang menyiarkan (melalui media cetak) atau menayangkan (melalui media elektronik) iklan-iklan tersebut dengan menjaga kesepadanan antara iklan yang disiarkan/ditayangkan mengikuti nilai-nilai hukum, sosial dan budaya yang hidup dalam masyarakat.

Dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 UUPK, disebutkan bahwa pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, importir, pedagang, distributor, dan lainnya. Batasan yang diberikan oleh undang-undang di atas sangat luas karena pelaku usaha tidak hanya terbatas pada pemilik perusahaan yang terdaftar sebagai badan hukum, tetapi juga pemilik perusahaan-perusahaan kecil, seperti pemilik warung dan bengkel, dapat pula digolongkan sebagai pelaku usaha. Dengan demikian, jika dikaitkan dengan kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UUPK dan peraturan perundang-undangan lainnya, para pemilik perusahaan kecil tersebut tetap memiliki kewajiban dan tanggung jawab kepada konsumennya.⁴²

Pelaku usaha yang dimaksud dalam UUPK tidak termasuk eksportir atau pelaku usaha di luar negeri. Hal ini terjadi karena UUPK 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 Republik Indonesia.

⁴² Johannes Gunawan, *Product Liability dalam Hukum Bisnis Indonesia*, Pro Justitia, Tahun XII, nomor 2, April 1994, hal. 7.

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut akan memudahkan konsumen untuk menuntut ganti rugi. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan untuk menentukan kepada siapa tuntutan akan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat.

2.3.3. Produk Konsumen.

Produk konsumen merupakan konotasi lain dari barang dan/atau jasa konsumen. Menurut Pasal 1 angka 4 UUPK, barang diartikan sebagai “setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.”⁴³

Sementara itu, pengertian jasa tercantum dalam Pasal 1 angka 5 UUPK, yaitu “setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.”⁴⁴

Produk konsumen yang berupa barang dan/atau jasa konsumen merupakan salah satu syarat untuk timbulnya suatu sengketa perlindungan konsumen. Produk konsumen tersebut haruslah digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.⁴⁵

2.4. Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha

2.4.1. Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen

Perwujudan atas hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK, yaitu:⁴⁶

⁴³ Indonesia, *op. cit.*, ps. 1 angka 4.

⁴⁴ *Ibid.*, ps. 1 angka 5.

⁴⁵ Az. Nasution, S.H., *op. cit.*

⁴⁶ Indonesia, *op. cit.*, ps. 4.

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan;
- b. Hak untuk memilih serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai 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 dan baik;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan;
- 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.

Sebagai penyeimbang dari keberadaan hak-hak tersebut, di sisi lain konsumen juga memiliki kewajiban sebagaimana yang tertera pada Pasal 5 UUPK, yaitu:⁴⁷

- 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.

⁴⁷ *Ibid.*, ps.5.

2.4.2. Hak-Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Di samping adanya hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban tertentu terhadap konsumen. Hak pelaku usaha ini merupakan kewajiban bagi konsumen, sedangkan kewajiban pelaku usaha merupakan hak bagi konsumen. Adapun hak pelaku usaha terdapat pada Pasal 6 UUPK, yaitu:⁴⁸

- 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.

Sementara itu, kewajiban pelaku usaha tertera pada Pasal 7 UUPK, yaitu:⁴⁹

- 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;

⁴⁸ *Ibid.*, ps.6.

⁴⁹ *Ibid.*, ps. 7.

- 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.

2.5. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Bab IV UUPK, yang terdiri dari 10 pasal, dimulai dari Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Ketentuan Pasal 8 ayat (1) berisikan larangan bagi pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:⁵⁰

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;

⁵⁰ *Ibid.*, ps. 8 ayat (1).

- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Di samping itu, pelaku usaha juga dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud (Pasal 8 ayat (2)).⁵¹ Pelaku usaha juga dilarang memperdagangkan persediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar (Pasal 8 ayat (3)).⁵² Jika pelaku usaha melakukan pelanggaran terhadap Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2), maka pelaku usaha yang bersangkutan dilarang untuk memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran (Pasal 8 ayat (4)).⁵³

Secara garis besar, larangan yang dikenakan pada Pasal 8 tersebut dapat digolongkan ke dalam dua larangan pokok, yaitu:⁵⁴

- a. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen.

⁵¹ *Ibid.*, ps. 8 ayat (2).

⁵² *Ibid.*, ps. 8 ayat (3).

⁵³ *Ibid.*, ps. 8 ayat (4).

⁵⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal. 39.

- b. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang menyesatkan konsumen.

Kemudian, Pasal 9 melarang setiap pelaku usaha untuk menawarkan, mempromosikan, mengiklankan maupun memperdagangkan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:⁵⁵

- a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
- b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
- c. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
- d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
- e. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
- f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
- g. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
- h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
- i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
- j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap;
- k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Dalam Pasal 10, pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang untuk menawarkan, mempromosikan,

⁵⁵ Indonesia, *op. cit.*, ps. 9 ayat (1).

mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai.⁵⁶

- a. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Selanjutnya, Pasal 11 melarang pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan dengan cara obral atau lelang untuk mengelabui/menyesatkan konsumen dengan.⁵⁷

- a. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. Menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12 berhubungan dengan larangan yang dikenakan bagi pelaku usaha yang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam suatu waktu dan dalam jumlah tertentu, jika

⁵⁶ *Ibid.*, ps. 10.

⁵⁷ *Ibid.*, ps. 11.

pelaku usaha tersebut sesungguhnya tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan atau diiklankan tersebut.⁵⁸

Adapun ketentuan Pasal 13 melarang pelaku usaha untuk menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan:⁵⁹

- a. Suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya;
- b. Obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Sementara itu, Pasal 14 menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:⁶⁰

- a. Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. Mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. Memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15 melarang pelaku usaha untuk menawarkan barang dan/atau jasa dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan, baik fisik maupun psikis, terhadap konsumen.⁶¹

⁵⁸ *Ibid.*, ps. 12.

⁵⁹ *Ibid.*, ps. 13.

⁶⁰ *Ibid.*, ps. 14.

⁶¹ *Ibid.*, ps. 15.

Pasal 16 menentukan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:⁶²

- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17 secara khusus memberlakukan larangan bagi pelaku usaha periklanan untuk memproduksi iklan yang:⁶³

- a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
- b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
- c. Memuat informasi yang keliru, salah atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
- d. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
- e. Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

2.6. Tahapan Transaksi Konsumen

Yang dimaksud dengan tahapan transaksi konsumen adalah tahapan terjadinya peralihan kepemilikan barang atau pemanfaatan jasa konsumen dari pelaku usaha kepada konsumen. Dalam praktik sehari-hari, tampak terjadi beberapa tahap transaksi konsumen. Tahap-tahap tersebut adalah: (a) tahap pra-transaksi konsumen; (b) tahap transaksi konsumen; (c) tahap purna-transaksi konsumen.⁶⁴

⁶² *Ibid.*, ps. 16.

⁶³ *Ibid.*, ps. 17 ayat (1).

⁶⁴ Az. Nasution, S.H., *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, *op. cit.*, hal. 38.

Tahap-tahap sebagaimana yang telah disebutkan di atas, tidaklah secara tegas terpisah satu sama lainnya.⁶⁵ Karena mungkin saja, misalnya langsung terjadi tahap pra-transaksi sekaligus transaksi dalam satu kegiatan konsumen. Contohnya, seorang konsumen mendatangi suatu toko, melihat barang yang dijual di toko tersebut, kemudian mencari dan mendapatkan informasi mengenai barang yang bersangkutan. Karena merasa telah cukup mengenal produk tersebut, ia langsung membelinya (mengadakan transaksi konsumen).

Pembagian tahap-tahap transaksi konsumen diperlukan agar dapat dengan mudah memahami akar permasalahan dan mencari jalan penyelesaiannya apabila terjadi sengketa di kemudian hari.

2.6.1. Tahap Pra-Transaksi Konsumen.

Pada tahap pra-transaksi konsumen, transaksi (dapat berupa pembelian, penyewaan, dan lain sebagainya) belum terjadi. Konsumen masih mencari keterangan mengenai dimana barang atau jasa yang ia butuhkan dapat diperoleh, berapa harganya dan apa saja syarat-syarat yang harus ia penuhi, serta mempertimbangkan berbagai fasilitas atau kondisi dari transaksi yang ia inginkan.⁶⁶

Pada tahap ini, informasi mengenai barang dan/atau jasa konsumen memegang peranan penting.⁶⁷ Informasi yang benar dan bertanggung jawab (*informative information*) merupakan kebutuhan pokok konsumen sebelum ia dapat mengambil suatu keputusan untuk mengadakan, menunda atau tidak mengadakan transaksi bagi kebutuhan hidupnya. Putusan pilihan konsumen yang benar mengenai barang atau jasa yang dibutuhkan (*informed choice*), sangat tergantung pada kebenaran dan pertanggungjawaban informasi yang disediakan oleh pihak-pihak yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, terutama kalangan pelaku usaha.

⁶⁵ *Ibid.*

⁶⁶ *Ibid.*, hal. 39.

⁶⁷ *Ibid.*

Informasi yang setengah benar, menyesatkan, atau bahkan menipu, dengan sendirinya akan menghasilkan keputusan konsumen yang dapat menimbulkan kerugian materiil atau mungkin membahayakan kesehatan tubuh atau jiwa konsumen.⁶⁸ Dalam hal ini, keputusan konsumen tersebut muncul karena ia keliru, salah ataupun disesatkan dalam mempertimbangkan keputusannya tersebut.

Informasi barang dan/atau jasa konsumen dapat diperoleh dari berbagai sumber dan dalam berbagai bentuk.⁶⁹ Sumber utama informasi adalah yang disediakan oleh pelaku usaha (produsen ataupun distributor) produk konsumen tersebut. Di samping itu, informasi dapat pula diperoleh dari kalangan konsumen sendiri, yaitu organisasi-organisasi konsumen, ataupun dari pemerintah. Informasi yang berasal dari organisasi konsumen terdapat dalam bentuk laporan hasil penelitian atau pengujian organisasi tersebut atas barang dan/atau jasa tertentu. YLKI misalnya, menyampaikan informasi barang dan/atau jasa, terutama tentang barang dan/atau jasa hasil survey atau pengujiannya sendiri ataupun hasil penelitian internasional yang diperolehnya. Sementara itu, sumber informasi dari pemerintah dapat diperoleh dalam bentuk pengumuman ketentuan-ketentuan tentang persyaratan yang harus dipenuhi suatu barang atau jasa konsumen, melalui informasi pasar ataupun melalui pengumuman tentang beredarnya atau dilarangnya barang dan/atau jasa konsumen tertentu yang berbahaya atau tidak memenuhi persyaratan.

Informasi yang telah disebutkan di atas dapat berbentuk beraneka ragam, seperti:⁷⁰

- a. Label/etiket pada produk;
- b. Pamflet, brosur, *leaflets*, selebaran dan sebagainya, yang berfungsi untuk meningkatkan penjualan;

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ *Ibid.*

⁷⁰ *Ibid.*, hal. 40.

- c. Kegiatan hubungan kemasyarakatan, yang berupa upacara pengguntingan pita, pelepasan produk perdana, pengadaan penyerahan hadiah atau sumbangan dan lainnya;
- d. Periklanan dan lainnya, yang berfungsi untuk memperkenalkan suatu produk pada konsumen atau untuk mempertahankan dan/atau meningkatkan penjualan produk tersebut.

Informasi yang benar, jelas dan jujur di satu sisi merupakan kewajiban pelaku usaha (Pasal 7 huruf a dan huruf b UUPK) dan di sisi lain merupakan hak-hak konsumen (Pasal 4 jo. Pasal 3 UUPK). Dalam menyelenggarakan penyediaan komoditi kebutuhan konsumen tersebut, informasi yang disediakan pelaku usaha haruslah benar atas materi bahan yang digunakan dalam pembuatan produk tersebut, serta wajib jelas pengungkapannya dan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di samping itu, pelaku usaha juga wajib bersikap jujur dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Informasi tentang mutu, berat, ukuran, saat kadaluarsa, pernyataan halal, jaminan atau garansi dan sebagainya, yang dinyatakan dalam label, iklan, brosur dan media lainnya, harus sepenuhnya benar. Hal lain yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha adalah bahwa informasi yang diberikan tidak boleh bertentangan dengan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha (Pasal 8-17 UUPK).

2.6.2. Tahap Transaksi Konsumen.

Pada tahap ini, transaksi konsumen telah terjadi. Konsumen mengalami kecocokan pemilihan barang dan/atau jasa dengan persyaratan pembelian serta harga yang harus dibayarnya. Yang menentukan dari tahap transaksi konsumen ini adalah syarat-syarat perjanjian peralihan pemilikan barang dan/atau pemanfaatan jasa tersebut.⁷¹ Dalam kaitan ini, perilaku pelaku usaha sangatlah menentukan, seperti

⁷¹ *Ibid.*, hal. 43.

penentuan harga produk konsumen, penentuan persyaratan perolehan dan pembatalan perolehannya, klausula-klausula (khususnya klausula baku) yang mengikuti transaksi barang dan/atau jasa.

2.6.3. Tahap Purna-Transaksi Konsumen.

Tahap ini dapat juga disebut sebagai tahap purna-jual, dimana transaksi konsumen telah terjadi dan pelaksanaannya telah diselenggarakan.⁷² Kepuasan konsumen ataupun kekecewaannya berkenaan dengan transaksi yang diselenggarakan akan segera menjadi kenyataan. Apabila informasi yang diterima oleh konsumen memang informasi yang benar, jelas dan jujur, maka tidak akan timbul masalah di kemudian hari. Bahkan, konsumen yang bersangkutan dapat menjadi langganan setia dan tidak akan beralih dari merek (*brand*) barang atau jasa tertentu, sehingga pelaku usaha yang memproduksi barang atau jasa tersebut akan dapat mempertahankan langganannya. Namun apabila hal yang sebaliknya terjadi, dalam artian bahwa informasi produk konsumen yang diperoleh tidak sesuai dengan kenyataan pemakaian, penggunaan atau pemanfaatannya oleh konsumen, maka tentunya akan timbul masalah antara konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan.

Dari hal-hal yang telah dikemukakan di atas, nampak bahwa sesungguhnya salah satu iklan yang paling menjamin kemantapan pemasaran produk barang ataupun jasa tertentu adalah jaminan pada mutu produk dan layanan yang wajar atau sempurna dari perusahaan tersebut.⁷³

Konsumen yang merasa dirugikan akan mengadakan protes langsung pada pelaku usaha yang dinilai telah merugikannya. Apabila ternyata protes yang diajukannya ini tidak mendapatkan respon yang memadai, maka konsumen akan membeberkan pengalamannya dalam kolom surat kabar, mengajukan permintaan kepada LPKSM untuk membantunya penyelesaiannya, bahkan dapat pula mengajukan perkara sengketa ini kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

⁷² *Ibid.*, hal. 52.

⁷³ *Ibid.*

(untuk selanjutnya disebut sebagai BPSK) dan/atau pengadilan. Dalam kaitannya dengan hal ini, timbul masalah ganti rugi, masalah jaminan/garansi yang dapat berbentuk perkara gugatan ganti rugi perdata melalui BPSK atau peradilan umum, maupun juga berbentuk perkara pidana di peradilan umum.

2.7. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Setiap konsumen yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha dapat mengajukan gugatan sengketa konsumen melalui BPSK ataupun melalui pengadilan negeri sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK. Adapun yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkupnya mencakup semua hukum, baik perdata, pidana maupun dalam lingkup administrasi negara.⁷⁴ Sementara itu, Az. Nasution menyatakan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (baik dalam hukum publik atau hukum privat) tentang produk barang tertentu yang dikonsumsi konsumen dan/atau jasa yang ditawarkan produsen/pelaku usaha.⁷⁵

Selanjutnya, berdasarkan ketentuan Pasal 47 dan Pasal 48 UUPK, disebutkan bahwa tata cara penyelesaian sengketa konsumen dapat diajukan melalui dua cara, yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang berupa:⁷⁶
 1. Penyelesaian sengketa secara damai, yang dilaksanakan oleh para pihak sendiri, yaitu konsumen dan pelaku usaha/produsen;
 2. Penyelesaian sengketa melalui BPSK, dengan menggunakan mekanisme *alternative dispute resolution*, yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase;

⁷⁴ Shidarta, *op. cit.*, hal. 165.

⁷⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2006), hal. 229.

⁷⁶ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hal. 14.

b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Dengan demikian, apabila terjadi sengketa konsumen maka konsumen dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan atau dapat pula dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana yang diatur dalam UUPK.

Terdapat empat kelompok penggugat yang dapat mengajukan gugatan atas pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha, yaitu:⁷⁷

- a. Seorang konsumen yang dirugikan ataupun ahli waris yang bersangkutan;
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. LPKSM yang memenuhi syarat-syarat tertentu, 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, jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen, UUPK mengakui adanya gugatan perwakilan kelompok (*class action*), yaitu suatu prosedur hukum yang memungkinkan sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama bergabung untuk menuntut ganti kerugian atau kompensasi lainnya di dalam suatu gugatan.⁷⁸ Gugatan *class action* ini dapat pula dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang memenuhi syarat dan juga pemerintah bilamana terjadi kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak

⁷⁷ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hal. 75.

⁷⁸ Susanti Adi Nugroho, *op. cit.*, hal. 190.

sedikit.⁷⁹

2.7.1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

UUPK memprakarsai lahirnya suatu lembaga baru yang disebut BPSK. Badan ini dirumuskan sebagai lembaga yang bertugas menangani atau menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Diharapkan BPSK dapat memberikan penyelesaian secara kekeluargaan kepada para pihak yang bersengketa.

Pola penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dirasakan sebagai pilihan yang tepat, karena jalan keluar yang dirumuskan berisikan penyelesaian yang dapat memuaskan kedua belah pihak yang bersengketa. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, maka pengajuan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh bila upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.⁸⁰ Hal ini berarti bahwa penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang berupa penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa merupakan upaya hukum yang harus terlebih dahulu disahkan para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui BPSK atau badan peradilan.⁸¹ Selain penyelesaian sengketa secara damai, terdapat pula bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang berupa penyelesaian sengketa melalui BPSK. BPSK dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan kehadiran BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Dalam hal ini, penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara cepat karena Pasal 55 UUPK menentukan bahwa dalam

⁷⁹ Direktorat Perlindungan Konsumen Deperindag, *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Deperindag, 2001), hal. 279.

⁸⁰ *Op. cit.*, hal. 15.

⁸¹ *Ibid.*, hal. 100.

tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya. Selanjutnya, mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, sedangkan murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung ataupun secara tidak langsung (dengan diwakili oleh kuasanya maupun ahli warisnya).⁸² Pengaduan dapat disampaikan secara lisan atau tertulis kepada sekretariat BPSK di kota/kabupaten tempat domisili konsumen atau di kota/kabupaten terdekat dengan domisili konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diselenggarakan semata-mata untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.⁸³ Ukuran kerugian materi yang dialami konsumen ini didasarkan pada besarnya dampak dari penggunaan produk barang dan/atau jasa tersebut terhadap konsumen. Bentuk jaminan yang dimaksud berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diatur dalam UUPK jo. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.⁸⁴ Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal.

Putusan BPSK itu sendiri dapat berupa:

- a. Perdamaian;
- b. Gugatan ditolak; atau

⁸² *Ibid.*

⁸³ *Ibid.*

⁸⁴ *Ibid.*, hal. 103.

c. Gugatan dikabulkan.

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkan dan/atau kerugian konsumen atas jasa yang dihasilkan.⁸⁵ Manakala gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, yang dapat berupa pemenuhan:

a. Ganti rugi, sebagaimana yang dimaksud dalam putusan.

Bentuk ganti rugi tersebut dapat berupa:⁸⁶

1. Pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya ataupun perawatan;
2. Pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Ganti rugi tersebut dapat pula ditujukan sebagai pengganti kerugian terhadap keuntungan yang akan diperoleh apabila tidak terjadi kecelakaan, atau kehilangan pekerjaan atau penghasilan untuk sementara atau seumur hidup akibat kerugian fisik yang diderita, dan sebagainya.

b. Sanksi administratif, berupa penetapan ganti rugi paling banyak sejumlah Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).⁸⁷

Sanksi administratif dapat dibebankan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap.⁸⁸

a. Tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang

⁸⁵ Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, ps. 19 ayat (1).

⁸⁶ *Ibid.*, ps.19 ayat (2).

⁸⁷ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ps. 40.

⁸⁸ Susanti Adi Nugroho, *op. cit.*, hal. 120.

- sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen;
- b. Terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan;
 - c. Pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharaannya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketentuan ini berlaku terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa.

Gugatan ganti rugi secara perdata tidaklah menutup kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan dari pelaku usaha. Ganti rugi yang dapat digugat oleh konsumen maupun yang dapat dikabulkan oleh majelis BPSK adalah ganti rugi yang nyata/riil yang dialami oleh konsumen.⁸⁹

Pada dasarnya, UUPK tidak mengenal gugatan immaterial, yaitu gugatan ganti kerugian atas hilangnya kesempatan untuk mendapatkan keuntungan, kenikmatan, nama baik, dan sebagainya. Oleh sebab itu, majelis BPSK dilarang mengabulkan gugatan immaterial yang diajukan konsumen.⁹⁰ Dalam upaya melindungi konsumen, UUPK memberikan wewenang kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administratif yang dibebankan kepada pelaku usaha untuk dibayarkan kepada konsumen.

Ganti rugi yang berupa sanksi administratif adalah berbeda dengan ganti rugi yang nyata/riil yang dialami konsumen yang digugat melalui BPSK.⁹¹ Majelis BPSK selain mengabulkan gugatan ganti rugi yang nyata yang dialami konsumen, juga berwenang menambahkan ganti rugi berdasarkan sanksi administrasi tersebut.

⁸⁹ *Ibid.*

⁹⁰ Majalah Tempo, "Konsumen Dapat Menggugat Pelaku Usaha Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen", 16 Juli 2004.

⁹¹ *Op. cit.*, hal. 121.

Besarnya ganti rugi tersebut tergantung pada nilai kerugian konsumen akibat memakai, menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa produsen atau pelaku usaha.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, BPSK berwenang menjatuhkan ganti rugi berdasarkan sanksi administratif ini bila penyelesaian sengketa dilakukan dengan metode arbitrase saja.⁹² Hal ini dapat dimengerti karena putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi semata-mata dijatuhkan berdasarkan perjanjian perdamaian yang dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa, sehingga ganti rugi berdasarkan sanksi administratif tidaklah diperlukan.

Majelis wajib memutus sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima BPSK.⁹³ Setelah putusan BPSK diberitahukan, selambat-lambatnya dalam waktu tujuh hari kerja sejak putusan dibacakan, konsumen dan/atau pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK. Apabila konsumen dan/atau pelaku usaha menolak putusan BPSK, maka mereka dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan. Sebaliknya apabila konsumen dan pelaku usaha menerima putusan BPSK, maka pelaku usaha wajib menjalankan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu tujuh hari kerja sejak menyatakan menerima putusan tersebut.

Putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan oleh pelaku usaha, dimintakan penetapan fiat eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan.⁹⁴ Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK tetapi tidak mengajukan

⁹² *Ibid.*, hal. 122.

⁹³ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ps. 38.

⁹⁴ *Op. cit.*, hal. 123.

keberatan setelah melampaui batas waktu untuk menjalankan putusan, maka pelaku usaha yang bersangkutan dianggap menerima putusan.

Apabila selambat-lambatnya lima hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui, pelaku usaha tidak menjalankan kewajiban sebagaimana yang tertuang dalam putusan BPSK, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk dilakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁹⁵

Pasal 54 ayat (3) UUPK maupun Pasal 42 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan memiliki kekuatan hukum yang tetap. Terhadap putusan BPSK ini dapat dimintakan eksekusi oleh BPSK kepada pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

2.7.2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Manakala upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat, atau para pihak tidak mau lagi menempuh alternatif perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketanya melalui pengadilan. Dengan memperhatikan Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Jadi dengan demikian, proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri dilakukan seperti halnya mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntutan ganti rugi baik berdasarkan perbuatan melawan hukum, gugatan ingkar janji/wanprestasi atau kelalaian dari pelaku usaha/produsen yang menimbulkan cedera, kematian atau kerugian bagi konsumen.⁹⁶

⁹⁵ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ps. 41 ayat (1) hingga ayat (6).

⁹⁶ *Op. cit.*, hal. 126.

Gugatan perdata ini diajukan melalui pengadilan negeri di tempat kedudukan konsumen. Adapun terhadap putusan pengadilan negeri tersebut dapat diajukan banding dan kemudian kasasi, sebagaimana perkara perdata biasa.

Masuknya sengketa konsumen ke pengadilan negeri adalah berdasarkan keaktifan salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa, dalam hal ini adalah pelaku usaha atau konsumen.⁹⁷ Konsumen dapat berinisiatif mengajukan gugatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum terhadap pelaku usaha atas pelanggaran norma-norma UUPK. Sebaliknya, pelaku usaha tidak diperkenankan menggugat konsumen atau mengajukan gugatan balik (rekonvensi) dengan merujuk pada pelanggaran konsumen atas norma-norma UUPK, kecuali menyangkut pelanggaran hak-hak pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 UUPK.

Hukum pidana juga dapat digunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen untuk melindungi dan mempertahankan kepentingan konsumen. Sebagai bagian dari hukum publik, hukum pidana telah melakukan campur tangan, antara lain terhadap asas kebebasan berkontrak yang selama ini sering disalahgunakan oleh pelaku usaha untuk menjamin hak-haknya terhadap konsumen, sekaligus mengecualikan kewajibannya terhadap konsumen dengan mempraktikkan klausula baku (*one-sided standard form contract*) dan klausula pengecualian (*exemption clauses*).⁹⁸ Semua norma perlindungan konsumen dalam UUPK memiliki sanksi pidana yang dipandang sepadan dengan kebutuhan untuk melindungi dan mempertahankan hak-hak konsumen. Semula hukum pidana baru digunakan apabila instrumen-instrumen hukum lainnya, seperti perdata dan administrasi negara, sudah tidak berdaya lagi untuk melindungi konsumen (*ultimum remedium*), maka sebaliknya UUPK telah memulai paradigma baru bahwa hukum pidana digunakan secara bersamaan dengan instrumen-instrumen hukum lainnya (*primum remedium*).⁹⁹ Dalam konteks hukum

⁹⁷ *Ibid.*, hal. 130.

⁹⁸ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 28.

⁹⁹ *Ibid.*, hal. 31.

perlindungan konsumen, posisi tersangka atau terdakwa ada pada pelaku usaha, baik perorangan ataupun korporasi. Sementara itu, peran konsumen dalam sistem peradilan pidana adalah sebagaimana halnya korban dalam perkara pidana lainnya, yaitu masih terbatas sebagai saksi korban.¹⁰⁰

2.8. Sanksi Terhadap Pelanggaran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Aturan mengenai sanksi-sanksi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dapat ditemukan dalam Bab XIII UUPK, yang dimulai dari Pasal 60 hingga Pasal 63.

2.8.1 Sanksi Administratif.

Sanksi administratif diatur dalam Pasal 60. Sanksi ini merupakan suatu “hak khusus” ataupun tugas dan kewenangan yang diberikan oleh UUPK kepada BPSK, untuk menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan.¹⁰¹ Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak sebesar Rp. 200.000.000,- terhadap para pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap:

1. Tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa (Pasal 19 ayat 1 dan 2);
2. Tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi (Pasal 19 ayat 3);
3. Tidak bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan iklan tersebut (Pasal 20);

¹⁰⁰ Susanti Adi Nugroho, *op. cit.*, hal. 135.

¹⁰¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op. cit.*, hal. 83.

4. Tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharannya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya (Pasal 25);
5. Tidak memenuhi jaminan dan/atau garansi yang diperjanjikan (Pasal 26).

2.8.2. Sanksi Pidana Pokok.

Sanksi pidana pokok adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.¹⁰² UUPK memungkinkan dilakukannya penuntutan pidana terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dan/atau pengurusnya yang dapat dikenakan sanksi pidana adalah yang melakukan pelanggaran terhadap:

1. Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam:
 - a. Pasal 8, mengenai barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan;
 - b. Pasal 9 dan Pasal 10, mengenai informasi yang tidak benar;
 - c. Pasal 13 ayat (2), mengenai penawaran obat-obatan dan hal-hal yang berhubungan dengan kesehatan;
 - d. Pasal 15, mengenai penawaran barang secara paksaan (fisik);
 - e. Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c dan huruf e, mengenai iklan yang memuat informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan atau menyesatkan;
 - f. Pasal 17 ayat (2), mengenai peredaran iklan yang dilarang;
 - g. Pasal 18, mengenai pencantuman klausula baku;dapat dikenakan sanksi pidana dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah).
2. Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam:
 - a. Pasal 11, mengenai penjualan secara obral atau lelang;
 - b. Pasal 12, mengenai penawaran dengan tarif khusus;

¹⁰² *Ibid.*, hal. 84.

- c. Pasal 13 ayat (1), mengenai pemberian hadiah secara cuma-cuma;
 - d. Pasal 14, mengenai penawaran dengan memberikan hadiah melalui undian;
 - e. Pasal 16, mengenai penawaran melalui pesanan;
 - f. Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f, mengenai produksi iklan yang bertentangan dengan etika, kesusilaan dan ketentuan hukum yang berlaku; dapat dikenakan sanksi pidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).
3. Pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian, maka akan diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku secara umum.

2.8.3. Sanksi Pidana Tambahan.

Ketentuan Pasal 63 UUPK memungkinkan diberikannya sanksi pidana tambahan di luar sanksi pidana pokok yang dapat dijatuhkan berdasarkan ketentuan mengenai sanksi pidana pokok UUPK.

Sanksi pidana tambahan yang dapat dijatuhkan berupa:

1. Perampasan barang tertentu;
2. Pengumuman keputusan hakim;
3. Pembayaran ganti rugi;
4. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
5. Kewajiban penarikan barang dari peredaran;
6. Pencabutan izin usaha.

BAB 3 TINJAUAN UMUM ATAS KETENAGALISTRIKAN DI INDONESIA

3.1. Rangkaian Perjalanan Proses Kelistrikan

Listrik adalah energi yang mampu memberikan nafas bagi kehidupan manusia. Namun demikian, untuk mendapatkan listrik tidaklah semudah pada saat menggunakannya. Listrik dihasilkan dari pengolahan dan perubahan wujud energi berbagai sumber daya alam ataupun sumber energi primer, seperti batubara, minyak, gas, panas bumi dan air.¹⁰³ Oleh karena itu, listrik dapat juga disebut sebagai energi sekunder.

Adapun proses bertahap perubahan wujud energi primer menjadi energi sekunder atau listrik dilakukan sesuai dengan jenis energi primernya. Proses kelistrikan bukan hanya menyangkut proses pembuatan listrik saja, namun juga penyaluran dan pendistribusiannya. Dalam pengerjaannya, PT. PLN (Persero) membagi proses kelistrikan menjadi beberapa tahapan, dimana tiap tahapnya dikerjakan oleh unit-unit bisnis, seperti pembangkitan, penyaluran, pengaturan beban serta pendistribusian dan penjualan.¹⁰⁴

Tahap pembuatan listrik dari rangkaian proses kelistrikan terjadi pada pusat-pusat pembangkit tenaga listrik. Energi listrik yang dihasilkan dari pembangkit ini tidak langsung dapat dinikmati oleh konsumen, tetapi terlebih dahulu dinaikkan tegangan listriknya di Gardu Induk Tegangan Ekstra Tinggi (GITET) menjadi 70 kilovolt (kV), 150 kilovolt (kV) atau 500 kilovolt (kV). Selanjutnya, tenaga listrik yang bertegangan 70 kV dan 150 kV disalurkan melalui Saluran Udara Tegangan

¹⁰³ PT. PLN (Persero), *Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik*, (Jakarta: PT. PLN (Persero), 2003), hal. 27.

¹⁰⁴ *Ibid.*

Tinggi (SUTT), sementara tenaga listrik yang bertegangan 500 kV disalurkan melalui Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi (SUTET). Penggunaan SUTT maupun SUTET ini disesuaikan dengan besarnya energi yang dialirkan serta jauhnya jarak tempuh ke gardu induk.¹⁰⁵

Pada gardu induk, tegangan listrik akan diturunkan menjadi 20 kV dan didistribusikan melalui Jaringan Tegangan Menengah (JTM) ke gardu distribusi.¹⁰⁶ Selanjutnya, di gardu distribusi tegangan diturunkan lagi menjadi 220 volt (V) dan langsung disalurkan melalui Jaringan Tegangan Rendah (JTR) kepada konsumen. Dapat dikatakan bahwa penyaluran energi listrik mulai dari pusat pembangkit sampai dengan ke konsumen dapat dianalogikan dengan penyaluran air oleh Perusahaan Air Minum (PAM) yang ditransmisikan melalui pipa besar dan kemudian didistribusikan melalui pipa-pipa kecil ke rumah-rumah konsumen PAM tersebut.

Untuk di Pulau Jawa, Madura dan Bali (Jamali), keberadaan dan pemeliharaan pusat-pusat pembangkit menjadi tanggung jawab unit kerja pembangkit, yaitu PT. Indonesia Power dan PT. Pembangkit Jawa Bali, dimana kedua perusahaan ini merupakan anak perusahaan dari PT. PLN (Persero). Sementara itu, untuk penyaluran melalui sarana jaringan transmisi SUTT atau SUTET yang berhubungan langsung untuk seluruh Jamali dan gardu-gardu induknya, ditangani oleh PT. PLN (Persero) Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban (P3B). Dalam pengawasan sistem penyaluran tersebut, PT. PLN (Persero) P3B dibantu oleh unit kerja pusat pengatur beban (*Load Dispatch Center*) yang terletak di kawasan Gandul, Jakarta Selatan. Unit kerja pusat pengatur beban ini membawahi empat unit pengatur beban (UPB) atau *Areal Control Center* (ACC), yang terdiri atas UPB Jakarta-Banten, UPB Jawa Barat, UPB Jawa Tengah-DI Yogyakarta serta UPB Jawa Timur-Bali.¹⁰⁷

¹⁰⁵ Tulus Abadi dan Sudaryatmo, *op. cit.*, hal. 17.

¹⁰⁶ *Ibid.*

¹⁰⁷ *Ibid.*, hal. 18.

Untuk pendistribusian sampai ke konsumen dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang, PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta, PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur serta PT. PLN (Persero) Distribusi Bali. Untuk wilayah di luar Jawa, Madura dan Bali, sistem pengoperasiannya berbeda dengan Jawa, Madura dan Bali yang seluruh wilayahnya diintegrasikan menjadi satu dan ditangani oleh PLN wilayah. Unit pembangkitan dan penyalurannya pun terpisah dan ditangani oleh PLN Pembangkit dan Penyaluran (Kitlur).¹⁰⁸

Konsumen listrik di Indonesia mencakup hampir seluruh lapisan masyarakat, dimana jumlah kebutuhan listrik satu sama lainnya berbeda-beda. Besar kecilnya kebutuhan listrik konsumen ini dijadikan dasar penentuan tarif dasar listrik oleh PT. PLN (Persero). Di samping itu, PT. PLN (Persero) juga membagi pelanggan listrik ke dalam beberapa kategori, yaitu:¹⁰⁹

- a. Pelanggan sosial, misalnya rumah-rumah ibadah, klinik dan rumah sakit. Pelanggan kategori ini terbagi lagi menjadi tiga golongan, yaitu (1) golongan pelayanan sangat kecil (S-1/TR) dengan batas daya 220 volt ampere (VA), (2) golongan pelayanan sosial kecil-sedang (S-2/TR) dengan batas daya 250 volt ampere (VA) hingga 200 kilovolt ampere (kVA), dan (3) golongan pelayanan sosial besar (S-3/TM) dengan batas daya di atas 220 kilovolt ampere (kVA);
- b. Pelanggan rumah tangga, yang terbagi lagi menjadi tiga golongan, yaitu (1) golongan rumah tangga kecil (R-1/TR) dengan batas daya 250 VA hingga 2.200 VA, (2) golongan rumah tangga menengah (R-2/TR) dengan batas daya di atas 2.200 VA hingga 6.600 kVA, dan (3) golongan rumah tangga besar (R-3/TR) dengan batas daya di atas 6.600 kVA. Adapun contoh dari golongan rumah tangga besar adalah rumah susun, apartemen dan sebagainya;

¹⁰⁸ PT. PLN (Persero), *op. cit.*, hal. 31.

¹⁰⁹ *Ibid.*, hal. 32-33.

- c. Pelanggan bisnis, misalnya hotel, mall dan gedung perkantoran. Pelanggan kategori ini terbagi lagi menjadi tiga golongan, yaitu (1) golongan bisnis kecil (B-1/TR) dengan batas daya 250 VA hingga 2.200 VA, (2) golongan bisnis menengah (B-2/TR) dengan batas daya di atas 2.200 VA hingga 200 kVA, dan (3) golongan bisnis besar (B-3/TM) dengan batas daya di atas 200 kVA;
- d. Pelanggan industri, yang terbagi lagi menjadi empat golongan, yaitu (1) golongan industri kecil/rumah tangga (I-1/TR) dengan kisaran daya 450 VA hingga 14 kVA, (2) golongan industri sedang (I-2/TR) dengan batas daya di atas 14 kVA hingga 200 kVA, (3) golongan industri menengah (I-3/TM) dengan batas daya di atas 200 kVA, dan (4) golongan industri besar (I-4/TT) dengan batas daya di atas 30.000 kVA;
- e. Kantor pemerintah dan penerangan jalan umum, yang terbagi lagi menjadi tiga golongan, yaitu (1) golongan kantor pemerintah kecil-sedang (P-1/TR) dengan batas daya 250 VA hingga 200 kVA, (2) golongan kantor pemerintah besar (P-2/TM) dengan batas daya di atas 200 kVA, dan (3) golongan penerangan jalan umum (P-3/TT);
- f. PT. Kereta Api Indonesia, yang merupakan pelanggan Traksi PT. PLN (Persero) (T/TM) dengan kebutuhan daya di atas 200 kVA;
- g. Pelanggan untuk keperluan curah, misalnya Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum/PIUKU (C/TM) yang membeli listrik berbatas daya di atas 200 kVA dengan harga khusus dan kemudian mnyalurkan kembali kepada para pengguna akhir listrik. Yang termasuk ke dalam kategori ini contohnya adalah pengelola apartemen;
- h. Kategori tarif multiguna (M/TR, TM, TT), yang merupakan kategori yang khusus diperuntukkan bagi pengguna listrik yang memerlukan pelayanan berkualitas khusus dengan pasokan listrik yang tidak boleh terputus dan karena itu diperlukan beberapa sumber pembangkit lain, seperti mesin diesel untuk mencegah putusnya aliran listrik. Contoh pengguna kategori ini adalah untuk penyelenggaraan sidang umum ataupun konferensi kenegaraan.

Yang dimaksud dengan TR adalah Tegangan Rendah, sedangkan TM adalah Tegangan Menengah. Sementara itu, TT adalah Tegangan Tinggi.

Perubahan wujud sumber energi primer menjadi energi lainnya menjadi titik awal lahirnya listrik.¹¹⁰ Seperti telah disebutkan sebelumnya, proses pengolahan dan perubahan wujud ini terjadi dalam pusat-pusat pembangkit, dimana jenis energi primer yang digunakan menjadi penentu jenis pembangkit. Pusat-pusat pembangkit listrik ini dibangun untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat dan tiap pusat pembangkit memiliki spesifikasi tertentu. Spesifikasi tersebut diperlukan untuk menentukan lokasi pusat pembangkit secara tepat dan layak dari segi ekonomi, teknis, lingkungan dan finansial. Mayoritas sumber energi primer yang digunakan saat ini merupakan sumber daya alam yang tak terbarukan. Hal ini berarti bahwa sumber daya alam tersebut akan habis bila dipakai terus-menerus, sehingga diperlukan sikap dan tindakan yang bijaksana dalam penggunaannya. Contoh sumber daya alam yang tak terbarukan tersebut antara lain minyak bumi, gas bumi, panas bumi serta batubara.

Telah menjadi kesadaran bersama bahwa listrik adalah bagian yang tak terpisahkan dalam kehidupan manusia sehari-hari. Agar listrik dapat digunakan oleh pengguna akhir, maka terlebih dahulu listrik harus dialirkan melalui sarana jaringan transmisi dan distribusi. Sarana jaringan transmisi, seperti SUTT dan SUTET, berfungsi membawa energi listrik dari pusat-pusat pembangkit listrik ke daerah pusat beban. Untuk pendistribusian energi listrik secara efisien pada daerah yang sangat luas dengan jarak yang sangat jauh, dibuatlah sistem jaringan transmisi yang saling berhubungan atau interkoneksi.¹¹¹ Sistem interkoneksi adalah suatu sistem kelistrikan pada suatu wilayah atau sistem yang telah tersambung pada jaringan tegangan nasional.¹¹² Sistem jaringan transmisi terinterkoneksi ini dikendalikan melalui sistem interkoneksi oleh pusat pengatur beban (*Load Dispatch Center*) dan melalui area

¹¹⁰ *Ibid.*, hal. 35

¹¹¹ *Ibid.*, hal. 53.

¹¹² Tulus Abadi dan Sudaryatmo, *op. cit.*, hal. 13.

pengatur beban (*Area Control Center*). Pengaturan semacam ini memungkinkan pendistribusian energi listrik dari berbagai macam kapasitas, jenis dan lokasi pembangkit menjadi sangat efisien.

Pada saat ini, sistem interkoneksi yang telah berjalan adalah sistem interkoneksi Jawa-Bali, dimana jaringan transmisi di antara kedua pulau tersebut saling berhubungan melalui kabel laut.¹¹³ Apabila terjadi penurunan pasokan pada pusat pembangkit di Bali, maka pusat pembangkit di Jawa akan menyalurkan sebagian hasil energi listriknya melalui transmisi interkoneksi ini. Dengan demikian, jika terjadi kekurangan daya di antara kedua pulau ini tidak akan menimbulkan gangguan bagi para pelanggan listrik, karena sistem ini dapat meminimalkan terjadinya gangguan pemadaman di kedua pulau tersebut. Sistem interkoneksi ini juga telah diterapkan di Sumatera. Untuk pulau-pulau lainnya di luar yang telah disebutkan, sistem transmisi interkoneksi ini belumlah ada dan masih menggunakan sistem yang belum terinterkoneksi.

Dari pusat pengatur beban, energi listrik dialirkan menuju ke gardu induk dan gardu distribusi.¹¹⁴ Di gardu distribusi, tegangan listrik diturunkan menjadi 20 kV dan 220 V. Jaringan distribusi berfungsi untuk menyalurkan energi listrik dari gardu-gardu distribusi kepada para pengguna akhir. Jaringan distribusi bertegangan 20 kV ditopang oleh tiang yang lebih tinggi dan isolator yang lebih besar bila dibandingkan dengan yang bertegangan 220 V. Jaringan distribusi tegangan 20 kV banyak terlihat di jalan raya yang menghubungkan kota atau desa satu dengan lainnya, sedangkan jaringan distribusi tegangan 220 V banyak terlihat di kompleks hunian dan juga pertokoan.

¹¹³ *Op. cit.*, hal. 54.

¹¹⁴ *Ibid.*

3.2. Perencanaan dan Pembangunan Sarana Kelistrikan

Perencanaan pembangunan sarana kelistrikan dimulai jauh sebelum pembangunannya.¹¹⁵ Semakin besar ukuran sarana kelistrikan yang dibangun, semakin lama pula waktu yang diperlukan dan semakin banyak pertimbangan yang harus dipikirkan. Hal-hal yang menjadi pertimbangan antara lain adalah lokasi pembangunan sarana kelistrikan yang bersangkutan. Tanah yang diperuntukkan bagi atau yang terkait dengan pembangunan akan memiliki nilai yang berbeda dengan sebelumnya. Belum lagi mengenai pemilihan sumber energi primer yang sebagiannya adalah sumber energi primer yang tak terbarukan. Selanjutnya, harus dipikirkan pula kapan, oleh siapa dan bagaimana cara pelaksanaan pembangunan. Tentunya besar biaya yang diperlukan dalam pembangunan dan siapa yang akan menjadi penyandang dana merupakan pertimbangan yang tak kalah pentingnya.

Ketika memasuki tahap pembangunan, harus diperhatikan kapan pembangunan tersebut harus selesai karena keterlambatan pembangunan akan menimbulkan kerugian. Biaya pembangunan pun harus diusahakan sesuai dengan rencana. Secara garis besar, proses pembangunan suatu sarana kelistrikan dapat dibagi dalam beberapa tahap dan jenis kegiatan.¹¹⁶ Tahap pertama adalah tahap prakonstruksi, yang meliputi kegiatan pencarian dan penyelidikan tanah serta pembebasan tanah. Tahap kedua adalah tahap konstruksi yang meliputi kegiatan mobilisasi tenaga kerja, peralatan dan material, pembersihan ruang bebas (penebangan), pembangunan fondasi yang dilanjutkan dengan pendirian menara atau tiang dan penarikan kawat sebagai penghantar arus listrik. Tahap selanjutnya adalah tahap operasional, yang meliputi kegiatan penyaluran tenaga listrik dan pemeliharaan sarana kelistrikan.

Adapun pembangunan sarana kelistrikan, terutama pusat-pusat pembangkit dan penyalur, tidak dapat dilakukan di sembarang daerah. Oleh karena itu, sebelum

¹¹⁵ *Ibid.*, hal. 57.

¹¹⁶ *Ibid.*

suatu sarana kelistrikan dibangun, terlebih dahulu lokasi pembangunan yang telah dipilih harus diteliti melalui suatu prosedur yang dikenal dengan Studi Kelayakan Analisis Dampak Lingkungan (Studi AMDAL).¹¹⁷ Suatu daerah dianggap layak menjadi lokasi pembangunan sarana kelistrikan bila telah memenuhi standar nilai yang ditetapkan dalam studi AMDAL pada semua tahapan pembangunan terhadap komponen lingkungan yang mengalami dampak dari rencana proyek pembangunan sarana kelistrikan.

Sebelum AMDAL dilakukan, terlebih dahulu disusunlah Rona Awal Lingkungan Hidup.¹¹⁸ Penyusunan Rona Awal Lingkungan Hidup ini didasarkan kepada Surat Keputusan Menteri Lingkungan Hidup Nomor KEP 14/MENLH/3/1994 tentang Pedoman Umum Penyusunan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan. Rona Awal Lingkungan Hidup akan menyajikan serangkaian informasi mengenai berbagai komponen penting yang akan melandasi penilaian AMDAL terhadap suatu daerah lokasi pilihan pembangunan sarana kelistrikan. Adapun komponen-komponen yang tersaji dalam Rona Awal Lingkungan Hidup adalah komponen lingkungan hidup fisik, biologi dan sosial budaya yang berpotensi terkena dampak penting proyek pembangunan sarana kelistrikan, terutama SUTT dan SUTET, serta komponen lingkungan yang memiliki arti ekologis dan ekonomis. Demikian juga komponen-komponen kondisi kualitatif dan kuantitatif berbagai sumber alam pada jalur pembangunan tersebut.

Yang dimaksud dengan komponen lingkungan fisik antara lain adalah iklim, fisiologi dan geologi, ruang, lahan dan tanah. Sementara itu, komponen biologi mencakup flora dan fauna, sedangkan komponen sosial budaya meliputi komponen kependudukan, keadaan sarana dan prasarana sosial, kegiatan perekonomian dan sosial budaya.¹¹⁹

¹¹⁷ *Ibid.*

¹¹⁸ *Ibid.*, hal. 58.

¹¹⁹ *Ibid.*

Pada tiap wilayah yang sedang dalam proses pembangunan sarana kelistrikan, pasti akan mengalami perubahan terhadap lingkungannya. Melalui studi AMDAL, tiap perubahan atau dampak yang mungkin terjadi akan diamati untuk menentukan langkah antisipasi penanggulangan dampak tersebut.¹²⁰ Dengan studi AMDAL ini pula, pengolahan terhadap limbah dan polusi yang merupakan hasil dari pengelolaan listrik di pusat pembangkit yang berdampak negatif terhadap lingkungan hidup di sekitarnya dikaji kembali. Unsur-unsur dari hasil pembuangan tidak sepenuhnya merupakan sampah, tetapi ada yang dapat diolah kembali menjadi bahan yang dapat dipakai ulang atau diminimalisasi reaksi negatifnya hingga dapat dilepas kembali ke alam sebagai bahan yang tidak merusak lingkungan.

Dengan studi AMDAL, PT. PLN (Persero) dapat memperoleh data mengenai alternatif teknis apa yang tepat untuk diterapkan dalam mengantisipasi berbagai dampak dari pembangunan sarana kelistrikan di wilayah-wilayah yang dilalui jalur pembangunan, baik yang tidak maupun yang telah menjadi kawasan hunian penduduk.¹²¹ Hal ini dimaksudkan untuk menjaga kesejahteraan dan keamanan hidup masyarakat yang menghuni daerah di sekitar sarana kelistrikan, sekaligus menjaga kestabilan pengadaan pasokan listrik bagi seluruh konsumennya.

Sebagai tahap awal proses pembangunan sarana kelistrikan berwawasan lingkungan, terutama SUTT dan SUTET, ditentukanlah suatu ruang bebas yang mengacu pada Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi tentang Ruang Bebas Saluran Udara Tegangan Tinggi dan Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi.¹²² Ruang bebas yang dimaksud di sini adalah ruang di sekeliling kawat penghantar listrik yang membentuk jarak bebas minimum sepanjang SUTT dan SUTET, dan di dalamnya harus dibebaskan dari segala aktivitas manusia maupun makhluk hidup lain serta benda apapun.

¹²⁰ *Ibid.*, hal. 60.

¹²¹ *Ibid.*

¹²² *Ibid.*, hal. 64.

Ruang bebas ini berguna untuk menjaga keamanan dan kenyamanan masyarakat yang menghuni daerah sekitar SUTT dan SUTET dari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti terkena sengatan elektrostatis atau tersetrum.¹²³ Untuk menghindari sengatan yang dimaksud, semua material logam seperti atap seng, pagar besi dan sejenisnya yang ada di bawah SUTT dan SUTET harus dikubur dalam tanah. Dengan adanya ruang bebas ini, proses dan hasil pembangunan sarana kelistrikan kelak tidak akan mengganggu kawasan hunian dan aktivitas masyarakat sekitar.

Guna menjamin pembangunan sarana kelistrikan agar tidak berbahaya bagi keselamatan dan kesehatan masyarakat di sekitarnya, PT. PLN (Persero) membuat pagar pembatas untuk menjaga ruang bebas dan jarak aman serta secara periodik melakukan pengukuran kuat medan magnet dan medan listrik dengan menggunakan alat yang dinamakan *Electromagnetic Field Meter*.¹²⁴ Menurut *World Health Organization* (WHO), ambang batas kekuatan medan listrik dan medan magnet yang tidak membahayakan tubuh manusia adalah sebesar 5 kV/m untuk medan listrik dan 0,1 m Tesla untuk medan magnet. Dari hasil pengukuran yang dilakukan PT. PLN (Persero) hingga saat ini, kekuatan medan listrik dan magnet di berbagai wilayah SUTT dan SUTET yang tersebar di Indonesia masih berada di bawah ambang batas tersebut.

Selain pengukuran berkala, PT. PLN (Persero) juga memberikan penyuluhan tentang aturan jarak aman kepada masyarakat.¹²⁵ Penyuluhan ini bertujuan memberikan pengertian yang benar tentang pengaruh medan listrik dan medan magnet, sehingga masyarakat yang bermukim di sekitar sarana transmisi ini memiliki persepsi yang benar dan rasa aman untuk tinggal di sekitarnya. Penyuluhan ini biasanya diberikan PT. PLN (Persero) pada saat awal pengoperasian SUTT dan

¹²³ *Ibid.*, hal. 65.

¹²⁴ *Ibid.*, hal. 70.

¹²⁵ *Ibid.*

SUTET, akan tetapi penyuluhan ini dapat juga diberikan pada kesempatan lain dimana masyarakat dirasakan membutuhkannya.

Tidak hanya PT. PLN (Persero) saja yang berkewajiban memelihara dan memantau sarana kelistrikan demi keselamatan masyarakat di sekitar sarana, tetapi juga peran serta dari masyarakat dibutuhkan agar ikut bersama-sama menjaga keselamatannya. Salah satunya adalah dengan mematuhi jarak aman yang diterapkan PT. PLN (Persero) dalam beraktivitas di sekitar sarana transmisi.¹²⁶

Jarak aman diukur berdasarkan tingginya tegangan listrik. Untuk jaringan tegangan menengah dan rendah (JTM/JTR) dapat digunakan rumus sederhana, yaitu $1 \text{ kV} = 1 \text{ cm}$. Dengan demikian, apabila tegangan di kawat jaringan sebesar 20 kV maka jarak amannya adalah 20 cm atau 0,2 m. Sementara itu, aturan jarak aman vertikal untuk transmisi SUTT dan SUTET adalah sebagai berikut:¹²⁷

- a. Tegangan 70 kV maka jarak aman vertikalnya adalah 4,5 m;
- b. Tegangan 150 kV maka jarak aman vertikalnya adalah 5,5 m;
- c. Tegangan 275 kV maka jarak aman vertikalnya adalah 7,5 m;
- d. Tegangan 500 kV maka jarak aman vertikalnya adalah 9,5 m.

Adapun aturan jarak aman horizontal dari as/sumbu menara adalah sebagai berikut:¹²⁸

- a. Tegangan 70 kV maka jarak aman horizontalnya adalah 7 m;
- b. Tegangan 150 kV maka jarak aman horizontalnya adalah 10 m;
- c. Tegangan 275 kV maka jarak aman horizontalnya adalah 13 m;
- d. Tegangan 500 kV maka jarak aman horizontalnya adalah 17 m.

¹²⁶ *Ibid.*, hal. 73.

¹²⁷ *Ibid.*, hal. 75.

¹²⁸ *Ibid.*

Selain itu, sikap berhati-hati dari masyarakat juga senantiasa diperlukan, terutama dalam pemeliharaan dan penggunaan alat-alat bertenaga listrik di rumah.¹²⁹ Memperhatikan pemasangan instalasi dan penggunaan alat kelistrikan juga merupakan hal yang penting untuk dilakukan. Jika pemasangan instalasi listrik tidak sempurna atau mengalami kerusakan, maka hubungan pendek atau korsleting (*kortsluiting*) dapat terjadi. Korsleting adalah kontak langsung antara kawat positif dan negatif, yang biasanya disertai dengan terjadinya percikan bunga api. Bunga api inilah yang dapat memicu terjadinya kebakaran. Oleh karena itu, masyarakat harus selalu berhati-hati dalam menggunakan listrik untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

3.3. Pelayanan PT. PLN (Persero) Sebagai Komitmen Yang Tiada Henti

Dalam inovasi layanan pelanggan, PT. PLN (Persero) berusaha tidak hanya membuat hidup pelanggannya sekedar “terang”, namun juga memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan dapat diandalkan. Dalam hal ini, PT. PLN (Persero) telah mengeluarkan beragam layanan yang dapat memberikan kemudahan bagi para pelanggannya, yang antara lain berupa layanan telepon 123.¹³⁰ Melalui layanan ini, pelanggan cukup menghubungi no. 123 melalui telepon untuk mendapatkan berbagai informasi penting, seperti informasi pemadaman dan proses penyelesaian gangguan.

Langkah perbaikan layanan PT. PLN (Persero) tidak hanya berhenti pada pengembangan produk saja, tetapi juga di dalam tubuh organisasi/manajerial PT. PLN (Persero) itu sendiri, agar menjadi sebuah perusahaan kelistrikan yang unggul dan berkelas dunia.¹³¹ Selain itu, perusahaan juga harus dijalankan secara transparan dan memberdayakan pengawasan masyarakat, sehingga hal ini akan memaksimalkan pelayanan profesional PT. PLN (Persero) pada masyarakat, terutama dalam tata cara

¹²⁹ *Ibid.*, hal. 76.

¹³⁰ *Ibid.*, hal. 86.

¹³¹ *Ibid.*, hal. 88.

penanganan masalah dan keluhan pelanggan yang akan banyak mendapatkan sorotan publik.

Mengingat cakupan operasi PT. PLN (Persero) yang sangat luas dan meliputi 13.000 pulau di Indonesia yang seringkali menimbulkan hambatan-hambatan manajerial perusahaan, maka PT. PLN (Persero) melebarkan sayap usahanya dengan mendirikan lima anak perusahaan dan satu perusahaan patungan di bidang kelistrikan, yaitu:¹³²

- a. PT. Indonesia Power, merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pembangkitan tenaga listrik dan usaha lain yang terkait. Dahulu PT. Indonesia Power ini bernama PT. Pembangkitan Jawa-Bali I (PJB I) yang didirikan pada tanggal 3 Oktober 1995 dan kemudian berganti nama menjadi PT. Indonesia Power sejak tanggal 1 September 2000;
- b. PT. Pembangkitan Jawa-Bali II (PJB II), yang bergerak di bidang pembangkitan tenaga listrik Pulau Jawa dan Bali serta berbagai usaha lain yang terkait. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 3 Oktober 1995 dan berubah menjadi PT. Pembangkitan Jawa-Bali pada tanggal 22 September 2000;
- c. PT. Pelayanan Listrik Nasional Batam (PT. PLN Batam), yang berdiri sejak tanggal 3 Oktober 2000 dan bergerak dalam usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum di wilayah Pulau Batam;
- d. PT. Indonesia Comnets Plus, yang didirikan pada tanggal 3 Oktober 2000 dan memiliki lingkup kerja di bidang usaha telekomunikasi berteknologi *Power Line Communications* (PLC). Teknologi PLC dikembangkan oleh PT. Indonesia Comnets Plus untuk memberdayakan jaringan telekomunikasi internal berjaringan kabel listrik dan jaringan kabel serat optik yang dimiliki PT. PLN (Persero). Melalui teknologi PLC yang canggih, pelanggan listrik dapat berkomunikasi melalui data dan suara dengan memanfaatkan jaringan listrik tegangan rendah;

¹³² *Ibid.*, hal. 90-91.

- e. PT. Prima Layanan Nasional Enjiniring (PT. PLN Enjiniring), yaitu sebuah perusahaan yang berdiri sejak tanggal 3 Oktober 2002 yang bergerak di bidang konsultan dan rekayasa enjiniring serta supervisi konstruksi;
- f. PT. Geo Dipa Energi (PT. GDE), yang merupakan perusahaan patungan antara PT. PLN dan Pertamina yang bergerak di bidang pembangkitan tenaga listrik, terutama yang memanfaatkan energi primer panas bumi.

Di samping anak-anak perusahaan dan perusahaan patungan yang telah disebutkan di atas, PT. PLN (Persero) juga membentuk unit bisnis strategis secara kewilayahan dengan keleluasaan kewenangan manajerial guna mengantisipasi otonomi daerah.¹³³

3.4. Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Ketenagalistrikan

Pada saat ini, undang-undang yang menjadi landasan hukum utama di bidang ketenagalistrikan adalah Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan. Diberlakukannya kembali Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 merupakan akibat dari dicabutnya Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan oleh Mahkamah Konstitusi. Pencabutan tersebut dilatarbelakangi penilaian bahwa Pasal 16, Pasal 17 ayat (3) dan Pasal 68 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan bertentangan dengan Pasal 33 UUD 1945.

Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985, energi listrik wajib dikuasai oleh negara. Namun demikian, Undang-Undang Dasar 1945 sama sekali tidak melarang pihak swasta maupun perorangan untuk turut serta dalam kegiatan-kegiatan tertentu dari suatu sistem nasional ketenagalistrikan. Bahkan dalam keadaan tertentu, konstitusi justru menginginkan keterlibatan mereka guna memberikan dukungan dan memastikan sistem ketenagalistrikan Indonesia dapat berjalan dengan lancar. Dengan demikian, larangan

¹³³ *Ibid.*

terhadap keterlibatan pihak swasta maupun perorangan di bidang ketenagalistrikan di Indonesia hanya berlaku dalam konteks penguasaan sistem ketenagalistrikan saja.

Demikian pula halnya dengan kompetisi di antara para pelaku usaha. Kompetisi tetap diperbolehkan, sejauh tidak meniadakan penguasaan negara atas sistem ketenagalistrikan. Adapun penguasaan negara terhadap sistem ketenagalistrikan di Indonesia mencakup kekuasaan untuk mengatur, mengurus, mengelola dan mengawasi. Yang terpenting adalah bahwa penguasaan ketenagalistrikan oleh negara haruslah bertujuan untuk mencapai kemakmuran rakyat semaksimal mungkin. Di dalam mencapai kemakmuran rakyat sebesar-besarnya, selain upaya manajemen pengadaan energi listrik, harus dicari pula terobosan-terobosan, yang antara lain berupa pendekatan teknis dan memotivasi partisipasi masyarakat.

Dalam kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap konsumen listrik, maka beberapa pasal penting yang perlu diperhatikan dari Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan adalah:

1. Pasal 15 ayat (1).

Pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan dan pemegang izin usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan umum wajib: (a) menyediakan tenaga listrik, (b) memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, (c) memperhatikan keselamatan kerja dan keselamatan umum.

2. Pasal 22 ayat (1).

Pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan atau pemegang izin usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan umum yang tidak mentaati ketentuan pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) dipidana dengan pidana kurungan selama-lamanya 6 (enam) bulan atau denda setinggi-tingginya Rp. 5.000.000,-

3. Pasal 22 ayat (2).

Selain pidana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat dikenakan pidana tambahan berupa pencabutan izin usaha ketenagalistrikan.

4. Pasal 23 ayat (2).

Tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 adalah pelanggaran.

Pada saat ini, tengah disusun suatu draft Rancangan Undang-Undang Ketenagalistrikan yang baru sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan. Penyusunan draft rancangan undang-undang ini dilatarbelakangi banyaknya ketentuan pasal di dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 yang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan zaman saat ini. Adapun pasal-pasal yang penting dalam rancangan undang-undang ini dan berkaitan dengan perlindungan terhadap konsumen listrik adalah:

1. Pasal 25 ayat (1):

Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib:

- a. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan secara terus-menerus;
- b. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. Memenuhi kebutuhan tenaga listrik dan/atau pelayanan jaringan tenaga listrik untuk konsumen dan masyarakat di daerah usahanya, bagi pemegang izin yang memiliki daerah usaha;
- d. Memenuhi kebutuhan jaringan tenaga listrik untuk konsumen dan masyarakat di wilayah usahanya, bagi pemegang izin yang memiliki daerah usaha;
- e. Menjamin kelangsungan pasokan tenaga listrik di dalam wilayah usahanya, bagi pemegang izin yang memiliki daerah usaha;
- f. Menyusun rencana usaha penyediaan tenaga listrik, bagi pemegang izin yang memiliki daerah usaha;
- g. Menyampaikan laporan yang ditetapkan oleh pemberi izin;
- h. Menggunakan peralatan tenaga listrik yang telah memenuhi persyaratan;
- i. Mempekerjakan tenaga teknik yang memiliki kompetensi yang disyaratkan;

- j. Memperhatikan keselamatan ketenagalistrikan yang meliputi keselamatan instalasi, keselamatan dan kesehatan kerja, keselamatan umum, dan lingkungan lingkungan;
 - k. Mengoptimalkan pemanfaatan sumber energi setempat dan energi terbarukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - l. Mengoptimalkan pemanfaatan proses teknologi yang bersih, ramah lingkungan dan efisien;
 - m. Mengoptimalkan pemanfaatan barang, jasa, serta kemampuan rekayasa dan rancang bangun dalam negeri secara transparan dan bersaing sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - n. Melakukan program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Pasal 25 ayat (2):
Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik bertanggung jawab terhadap kelalaian yang mengakibatkan kerugian konsumen dan masyarakat.
 3. Pasal 29 ayat (1):
Konsumen berhak untuk:
 - a. Mendapat tenaga listrik yang menjadi haknya secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
 - b. Memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar;
 - c. Mendapat pelayanan yang baik, termasuk pelayanan pemeriksaan, perbaikan, penggantian instalasi dan peralatan penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - d. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai dengan syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual-beli tenaga listrik.
 4. Pasal 29 ayat (2):
Masyarakat berhak mendapatkan tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.
 5. Pasal 31 ayat (2):

Pemegang izin usaha penunjang tenaga listrik wajib:

- a. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - b. Menggunakan peralatan tenaga listrik yang telah memenuhi persyaratan;
 - c. Mempekerjakan tenaga teknik yang memiliki kompetensi yang disyaratkan.
6. Pasal 31 ayat (3):
Konsumen berhak mendapat pelayanan yang baik dari pemegang izin usaha penunjang tenaga listrik.
7. Pasal 35:
Setiap orang yang melanggar ketentuan Pasal 25 ayat (1) dan Pasal 31 ayat (2) dikenai sanksi administrasi.
8. Pasal 36 ayat (1):
Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 berupa pencabutan izin.
9. Pasal 36 ayat (2):
Pencabutan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah diberi peringatan tertulis.
10. Pasal 39 ayat (4):
Setiap orang yang karena kelalaiannya mengakibatkan terputusnya aliran listrik sehingga merugikan masyarakat dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).

Jika dibandingkan dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan yang telah dicabut oleh Mahkamah Konstitusi, maka rancangan undang-undang ini memiliki konten yang sama mengenai hak-hak yang dimiliki konsumen. Dalam hal ini, pasal yang mengatur hak-hak konsumen yang dirasakan cukup penting adalah pasal yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai dengan syarat-syarat

yang diatur dalam perjanjian jual-beli tenaga listrik (Pasal 34 ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan atau Pasal 29 ayat (1) huruf d Rancangan Undang-Undang Ketenagalistrikan). Pasal ini merupakan pasal yang cukup penting keberadaannya, karena pemadaman listrik selalu terjadi dari tahun ke tahun dan menimbulkan kerugian bagi konsumen sehingga sudah sewajarnya apabila peraturan perundang-undangan ketenagalistrikan mengatur mengenai hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi akibat pemadaman listrik.

Sejak dicabutnya Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan kembali diberlakukan. Pada Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan belum dicantumkan pasal akan hak konsumen untuk melakukan penuntutan ganti rugi atas padamnya listrik. Meskipun sebenarnya tanpa keberadaan pasal ini pun, konsumen yang merasa dirugikan akibat pemadaman listrik tetap dapat menuntut ganti rugi kepada PT. PLN (Persero). Akan tetapi, dengan dicantumkannya hak tuntutan ganti rugi di dalam undang-undang akan memberikan jaminan kepastian hukum yang lebih kuat bagi konsumen. Selain itu, alasan lain yang membuat perlu segera disahkannya Rancangan Undang-Undang Ketenagalistrikan yang baru ini adalah bahwa rancangan undang-undang ini mengatur lebih banyak kewajiban yang harus ditaati oleh pelaku usaha, sehingga pelaku usaha tidak dapat sembarangan dalam mengadakan penyediaan tenaga listrik yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Rancangan Undang-Undang Ketenagalistrikan yang baru dirasakan dapat memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat pada konsumen listrik dibandingkan dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, sehingga rancangan undang-undang ini perlu segera disahkan oleh DPR.