

TESIS

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENYEDIA DAN PEMAKAI TENAGA LISTRIK DITINJAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Hukum (M.H.)



Dibuat Oleh :

NAMA : CHRISMAN ARIANDO SILITONGA
NOMOR MAHASISWA : 19 1022 185
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : CHRISMAN ARIANDO SILITONGA
NPM : 191022185
Program Studi : PASCASARJANA ILMU HUKUM
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 20 Agustus 1987
Alamat : Perum Melati Highland Blok B No.3 Pekanbaru
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia Dan Pemakai
Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang
Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini merupakan hasil karya penulis, orisinal dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, serta sepengetahuan saya Tesis ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti Tesis ini terbukti merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek Tesis / karya ilmiah orang lain (*plagiat*), maka saya bersedia gelar Magister Hukum (M.H) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 11 Maret 2022

PENULIS



(Chrisman Ariando Silitonga)



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 052/A-UIR/5-PPS/2022

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : CHRISMAN ARIANDO SILITONGA
NPM : 191022185
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 11 Maret 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Prodi. Magister Ilmu Hukum


Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

Pekanbaru, 11 Maret 2022
Staf Pemeriksa


Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

Turnitin Originality Report

Processed on: 11 Mar-2022 14:10 WIB
 ID: 1781764485
 Word Count: 28641
 Submitted: 1

Similarity Index	Similarity by Source
25%	Internet Sources: 25% Publications: 4% Student Papers: 5%

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENYEDIA DAN PEMAKAI TENAGA LISTRIK DITINJAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN By **Chrisman Ariando** 6% match (Internet from 18-Jul-2020)

- <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/36836/09E00564.pdf?sequence=1>
 6% match (Internet from 24-Jul-2020)
<http://repository.uir.ac.id/1691/1/1151020030.pdf>
 3% match (Internet from 23-Aug-2021)
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/5114/140200237.pdf?isAllowed=R&sequence=1>
 2% match (Internet from 16-Nov-2017)
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/12106/09E02078.pdf?sequence=1>
 2% match (Internet from 20-Nov-2017)
http://eprints.undip.ac.id/45434/1/04_KRISTIANO.pdf
 1% match (Internet from 18-Oct-2020)
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/13339/10E00160.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
 1% match (Internet from 05-Aug-2021)
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/38787/107011040.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
 1% match ()
 Zen, Ispindar. "Kemampuan Fungsi Ojk Dalam Pengaturan Dan Pengawasan Perjanjian Kredit Perbankan Yang Melindungi Para Pihak (Uu Ri Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Oturisasi Jasa Keuangan)", 2017
 1% match ()
 YASIN, IRWANDHY KUSUMA. "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TESTIMONI IKLAN PENGOBATAN TRADISIONAL HERBAL DAN AKUPUNTUR", 2013
 1% match (Internet from 16-Sep-2017)
<https://media.neliti.com/media/publications/40588-ID-hakikat-keilmuan-ilmu-hukum-ditinjau-dari-sudut-filsafat-ilmu-dan-teori-ilmu-huk.pdf>
 1% match (Internet from 18-Jun-2017)
https://eprints.uns.ac.id/23363/1/S311308006_pendahuluan.pdf
 1% match (Internet from 18-Jun-2019)
<https://www.scribd.com/document/61022102/60155108-Proposal-Pelaksanaan-Perjanjian-Pembayaran-Konsumen-Nan-Yasmince-Lusash>

TESIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENYEDIA DAN PEMAKAI TENAGA LISTRIK DITINJAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN *Dijadikan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Hukum (M.H) Dibuat Oleh CHRISMAN ARIANDO SILITONGA NPM 19 1022 185 PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU PEKANBARU 2022 ABSTRAK* Kegunaan tenaga listrik bagi negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam segala bidang dan sejalan dengan ketentuan dalam Pasal 33 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Undang-undang ini menyatakan bahwa usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah daerah. Pemerintah dan pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya menetapkan kebijakan-kebijakan, pengaturan, pengawasan, dan pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik. Dalam rangka peningkatan penyediaan tenaga listrik kepada masyarakat diperlukan pula upaya penegakan hukum di bidang ketenagalistrikan. Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang akan dijawab dalam penelitian Tesis ini tentang *Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia Dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan* serta Apakah Kendala Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia Dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan? Jenis penelitian ini merupakan penelitian hukum sosiologis yang dilakukan dengan cara survey, yaitu penelitian secara langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara dan kuesioner. Sedangkan jika dilihat dari sifatnya, penulisan ini bersifat deskriptif analitis, yang berarti penelitian yang dimaksud untuk memberikan gambaran secara rinci, jelas dan sistematis tentang permasalahan pokok penelitian. Sedangkan jika dilihat dari sifatnya maka penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan dalam bentuk kalimat yang jelas dan rinci. *Perlindungan hukum terhadap Penyedia dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan* adalah perlindungan hukum terhadap penyedia listrik dimana masyarakat sebagai konsumen harus membayar iuran rekening bulanan, membayar denda apabila jatuh tempo pembayaran rekening listrik bulanan, serta masyarakat siap diputus

HALAMAN PROSES BIMBINGAN

Telah dilaksanakan bimbingan Tesis terhadap :

Nama : Chrisman Ariando Silitonga
 NPM : 19 1022 185
 Bidang kajian Utama : Hukum Bisnis
 Pembimbing I : Dr. Admiral., S.H., MH
 Pembimbing II : Dr. Surizki Febrianto., S.H., M.H
 Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

Dengan rincian sebagai berikut :

No.	Tanggal	Berita Acara Bimbingan	PARAF	
			Pembim bing II	Pembim bing I
1.	10/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perbaiki: <ul style="list-style-type: none"> - Latar Belakang - Kerangka Teori - Konsep Operasional - Rumusan masalah 	4	
2.	21/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perbaiki : <ul style="list-style-type: none"> - Metode penelitian - Fokuskan pada permasalahannya - Tambah kutipan - Tinjauan Umum dirubah 	4	
3.	05/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perbaiki : <ul style="list-style-type: none"> - Bab III - Lampirkan daftar wawancara - Lampirkan daftar Kuesioner - Sumber kutipan di Bab III dipertegas - Kesimpulan - Saran 	4	

4.	21/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perbaiki : <ul style="list-style-type: none"> - Bab III - Daftar pustaka ditambah - ACC dapat diteruskan ke Pembimbing I 		
5.	15/01/2022	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lengkapi : <ul style="list-style-type: none"> - Abstrak - Kata Pengantar - Daftar Isi - Perbaiki Latar belakang - Metode penelitian 		
6.	13/02/2022	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perbaiki : <ul style="list-style-type: none"> - Konsep operasional - Bab IIII - Profil PLN letak dihalaman terakhir - Perhatikan tata cara penulisan - Sajian data berupa wawancara agar dimasukkan 		
7.	21/02/2022	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perbaiki : <ul style="list-style-type: none"> - Bab III Pertajam dengan teori yang disajikan - Kesimpulan dan saran - Daftar pustaka ditambah 		
8.	25/02/2022	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ACC dapat diperbanyak dan di ujiankan 		

Pekanbaru, 02 Maret 2022

Mengetahui :
 Direktur Program Pascasarjana
 Universitas Islam Riau



Prof. Dr. H. Yusri Munaf., S.H., M.Hum

TESIS

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENYEDIA DAN PEMAKAI TENAGA LISTRIK DITINJAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN

NAMA : CHRISMAN ARIANDO SILITONGA
NOMOR MAHASISWA : 191022185
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Tanggal : 25 Februari 2022


Dr. ADMIRAL., S.H., M.H

Pembimbing II

Tanggal : 21 Desember 2021


Dr. SURIZKI FEBRIANTO., S.H., M.H

Mengetahui :

Ketua Program Studi


Dr. SURIZKI FEBRIANTO., S.H., M.H

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 216/KPTS/PPS-UIR/2021
TENTANG
PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM PPS UIR

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat bagi mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Hukum PPS – UIR.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama – nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau

MEMUTUSKAN

1. Menunjuk :

No.	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1.	Dr. Admiral, S.H., M.H	Lektor	Pembimbing I
2.	Dr. Surizki Febrianto , S.H., M.H	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : CHRISMAN ARIANTO SILITONGA

NPM : 191022185

Program Studi / BKU : Ilmu Hukum / Hukum Bisnis

Judul Proposal Tesis : "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENYEDIA DAN PEMAKAI TENAGA LISTRIK
DITINJAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG
KETENAGALISTRIKAN"

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Hukum dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Hukum.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Dengan terbitnya surat keputusan ini maka segala sesuatu yang berhubungan dengan ketentuan di atas dinyatakan tidak berlaku lagi.
6. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

KUTIPAN : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU
PADA TANGGAL : 25 Maret 2021



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum
NIP. 195408081987011002

n disampaikan kepada :
Universitas Islam Riau di Pekanbaru.
Program Magister (S2) Ilmu Hukum PPS UIR di Pekanbaru.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28284Riau
Telp. (+62) (761) 67417-7047726 Fax (+62) (761) 67417

TESIS

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENYEDIA DAN PEMAKAI TENAGA LISTRIK DITINJAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN

NAMA : CHRISMAN ARIANDO SILITONGA
NOMOR MAHASISWA : 19 1022 185
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 29 Maret 2022
Dan Dinyatakan LULUS

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Admiral, S.H., M.H

Sekretaris

Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

Anggota

Dr. H. Zulfikri Toguan, S.H., M.H

Anggota

Dr. Desi Apriani, S.H., M.H

Mengetahui :
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

ABSTRAK

Kegunaan tenaga listrik bagi negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam segala bidang dan sejalan dengan ketentuan dalam Pasal 33 ayat (2) UUD 1945. Undang-undang ini menyatakan bahwa usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah daerah. Pemerintah dan pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya menetapkan kebijakan-kebijakan, pengaturan, pengawasan, dan pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik.

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini tentang bagaimanakah perlindungan hukum terhadap penyedia dan pemakai tenaga listrik ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan serta apakah kendala dalam perlindungan hukum terhadap penyedia dan pemakai tenaga listrik ditinjau berdasarkan undang-undang nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian hukum sosiologis yang dilakukan dengan cara survey, yaitu penelitian secara langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara dan kuesioner. Sedangkan jika di lihat dari sifatnya, penulisan ini bersifat diskriptif analitis, yang berarti penelitian yang dimaksud untuk memberikan gambaran secara rinci, jelas dan sistematis tentang permasalahan pokok penelitian.

Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan adalah perlindungan hukum terhadap penyedia listrik dimana masyarakat sebagai konsumen harus membayar iuran rekening bulanan, membayar denda apabila jatuh tempo pembayaran rekening listrik bulanan serta masyarakat siap diputus aliran listriknya apabila masyarakat tidak memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah diperjanjikan dalam perjanjian pemakaian arus listrik, sementara perlindungan hukum bagi masyarakat sebagai konsumen sampai saat ini belum terwujud dengan baik, seperti terjadinya pemadaman sepihak oleh PLN, dan pembayaran tunggakan listrik yang tidak sesuai dengan jumlah pemakaian.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Penyedia dan Pemakai Listrik.

ABSTRACT

The utility of electric power for the state in realizing the welfare of society in all fields and in line with the provisions in Article 33 paragraph (2) of the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia. This law states that the business of providing electricity is controlled by the state and used for - great prosperity of the people whose implementation is carried out by the government and regional governments. The government and local governments in accordance with their respective authorities shall establish policies, regulations, supervision, and implementation of electricity supply business.

Based on the above background, the problem that will be answered in this thesis research is about How the Legal Protection of Electric Power Providers and Users is Seen Based on Law Number 30 of 2009 concerning Electricity and Are Obstacles in Legal Protection Against Electric Power Providers and Users Reviewed Based on the Law -Law Number 30 of 2009 concerning Electricity?

This type of research is a sociological legal research conducted by means of a survey, namely research directly to the research location using data collection tools in the form of interviews and questionnaires. Meanwhile, if viewed from its nature, this writing is descriptive analytical, which means the research is intended to provide a detailed, clear and systematic description of the main research problems..

Legal Protection Against Electricity Providers and Users Reviewed Based on Law Number 30 of 2009 concerning Electricity is legal protection for electricity providers where the community as consumers must pay monthly account fees, pay fines when the monthly electricity bill payment is due and the community is ready to cut off the electricity if the community does not fulfill the provisions agreed in the agreement for the use of electric current, while legal protection for the community as consumers has not yet been realized properly, such as the occurrence of unilateral blackouts by PLN, and payment of electricity arrears that are not in accordance with the amount of usage.

Keywords: Legal Protection, Electricity Providers and Users.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas berkat dan anugerah-Nya yang telah dilimpahkan oleh Tuhan Yesus dalam kehidupan penulis, hingga dapat merampungkan penyusunan Tesis ini sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi di Program Magister Pasca Sarjana S2 Ilmu Hukum UIR. Adapun judul Tesis ini adalah tentang **“Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.”**

Dalam penyusunan Tesis ini, penulis tidak terlepas dari berbagai rintangan, mulai dari pengumpulan literatur, pengumpulan data sampai pada pengolahan data maupun dalam tahap penulisan. Namun, dengan kesabaran dan ketekunan yang dilandasi dengan rasa tanggung jawab selaku mahasiswa juga bantuan dari berbagai pihak, baik materil maupun moril. Dalam kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda, dan Ibunda serta seluruh keluarga besar penulis yang tak henti-hentinya telah memberikan dorongan moril dan materil kepadaku dalam menempuh pendidikan selama ini, tak ada kata yang bisa mewakili rasa terima kasih dan sayang ananda dan Semoga Tuhan Yesus melimpahkan Berkat dan AnugerahNya kepada kita semua. Disamping itu juga pada kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

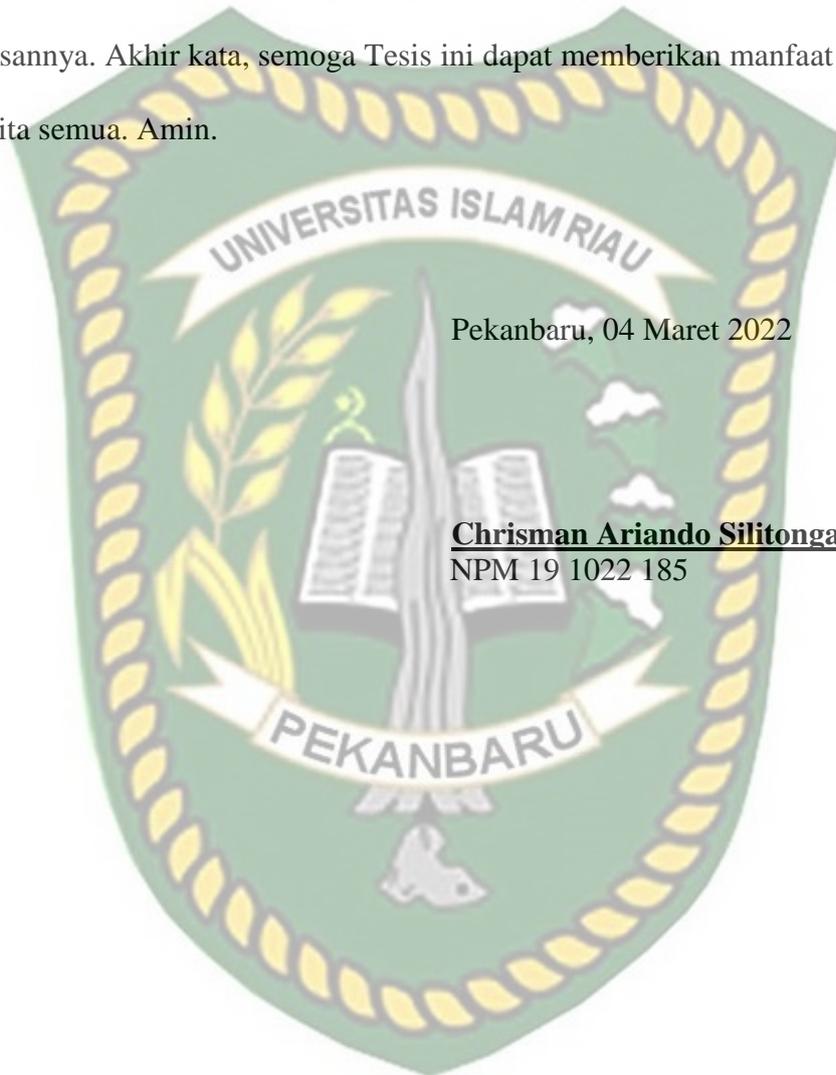
1. Kepada Istri dan Anak Penulis, terima kasih atas Doa dan dukungannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini;

2. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L, selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau;
3. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada jenjang Studi Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau;
4. Bapak Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H, selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Islam Riau dan juga selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyempatkan dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis dalam bimbingan tesis ini, serta sebagai penguji dan memberikan saran yang membangun terhadap penulisan tesis ini;
5. Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H, selaku Dosen Pascasarjana Universitas Islam Riau dan juga selaku Dosen pembimbing I yang telah menyempatkan dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis dalam bimbingan tesis ini, serta sebagai penguji dan memberikan saran yang membangun terhadap penulisan tesis ini;
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya yang sangat berharga kepada penulis;
7. Seluruh teman – teman Pascasarjana Magister Hukum Kelas Hukum Bisnis yang telah memberikan motivasi, saran-saran penulisan serta masukan untuk dalam proses penulisan tesis ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Tesis ini masih mempunyai kekurangan baik dari segi bahasa maupun materi, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang berguna untuk perbaikan dan kesempurnaan penulisannya. Akhir kata, semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat dan faedah bagi kita semua. Amin.

Pekanbaru, 04 Maret 2022

Chrisman Ariando Silitonga
NPM 19 1022 185



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN TESIS.....	v
BERITA ACARA PERSETUJUAN TESIS.....	vii
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKKAN PEMBIMBING	viii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Kerangka Teori.....	7
E. Konsep Operasional.....	29
F. Metode Penelitian.....	31
BAB II : TINJAUAN UMUM	
A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen.....	34
1. Pengertian Konsumen.....	34
2. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	38
3. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	42
4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	51

B.	Kedudukan Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.....	53
	1. Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.....	53
	2. Perjanjian Baku Pada Kontrak Jual Beli Tenaga Listrik.....	62
C.	Tinjauan Umum Tentang PLN Kota Pekanbaru.....	69
	1. Sejarah PLN.....	69
	2. Logo PLN.....	71
	3. Badan Hukum PLN.....	73
BAB III	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.....	75
B.	Kendala Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia Dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.....	141
BAB IV	: PENUTUP	
A	Kesimpulan.....	151
B.	Saran.....	152
	DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	153

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hukum bersifat mengatur atau membatasi setiap tindakan yang dilakukan oleh setiap masyarakat (individu). Yang pada garis besarnya hukum merupakan peraturan-peraturan yang harus ditaati oleh setiap masyarakat agar keseimbangan hidup diantara manusia akan tetap terjaga demi terciptanya kedamaian dalam hidup bermasyarakat yang pada kenyataannya kalau diperhatikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, dimana setiap anggota masyarakat mempunyai kepentingan yang tidak sama, seringkali tidak menghiraukan aturan hukum yang telah atau sudah ditetapkan. Ini terjadi karena kurang menyadari akan pentingnya serta akibat hukum yang ditimbulkan baik pada dirinya maupun pada orang lain yang menjadi korban, bahkan mungkin akan mengakibatkan korban jiwa pada orang lain.

Kegunaan tenaga listrik bagi negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam segala bidang dan sejalan dengan ketentuan dalam Pasal 33 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Undang-undang ini menyatakan bahwa usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah daerah. Pemerintah dan pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya menetapkan kebijakan-kebijakan, pengaturan, pengawasan, dan pelaksanaan usaha penyediaan

tenaga listrik. Dalam rangka peningkatan penyediaan tenaga listrik kepada masyarakat diperlukan pula upaya penegakan hukum di bidang ketenagalistrikan. Pemerintah dan pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan usaha-usaha ketenagalistrikan, termasuk pelaksanaan pengawasan di bidang keteknikan.

PT. PLN (Persero) yang diberi kuasa Ketenagalistrikan oleh Pemerintah, sesuai Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, memiliki tugas utama untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi sebesar-besarnya untuk kepentingan umum. 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.

Namun sebagaimana perlindungan terhadap hak-hak konsumen ketenagalistrikan. Masyarakat Indonesia sebagai penerima jasa layanan publik sering mengalami kesulitan akibat ketiadaan standar pelayanan yang jelas. Masyarakat atau konsumen akan mudah secara sepihak dijatuhi sanksi jika yang bersangkutan terlambat membayar kewajibannya, tetapi sebaliknya sanksi yang sama tidak dapat diarahkan kepada pejabat tata usaha Negara yang terlambat merealisasikan pelayanannya kepada masyarakat. Ketimpangan ini dapat terjadi di semua sektor kehidupan¹.

Asas dan tujuan yang dianut Undang-undang tentang ketenagalistrikan, bahwa pembangunan ketenagalistrikan (PT. PLN) bertujuan untuk menjamin

¹ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, hal. 173.

ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan².

Penyedia jasa kelistrikan yang ditunjuk Pemerintah adalah PT. PLN sebagai badan usaha milik negara, dan konsumen adalah pelanggan PLN, sering mengalami beberapa persoalan yang tidak kunjung selesai dan terjadi berulang-ulang. Disatu sisi PT. PLN selalu dirugikan akan sikap konsumen yang melakukan perbuatan melawan hukum dengan pemakaian arus listrik secara ilegal, dan ini sering terjadi dan sudah banyak kasus yang seperti ini merugikan PT. PLN akan sikap perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh konsumen terhadap PT. PLN. Akibat yang ditimbulkan adalah ganti rugi yang diberikan oleh konsumen terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh konsumen.

Disisi lain, konsumen juga dirugikan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN. Konsumen dirugikan atas sikap tindakan sepihak memutus aliran listrik kerumah konsumen ketika konsumen terlambat melakukan pembayaran tagihan listrik tiap bulannya, selain itu juga adanya pemutusan arus listrik secara mendadak, dan tanpa pemberitahuan maupun sudah dilakukan pemberitahuan dan ini tentu membuat konsumen yang memiliki peralatan elektronik menjadi cepat rusak, belum lagi terjadi hubungan arus pendek, bisa saja mengakibatkan kebakaran.

² Pasal 2 ayat (2) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Jo. Pasal 41 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 2012 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.

Dari kedua persoalan diatas, baik penyedia tenaga listrik yaitu PT. PLN dan pengguna tenaga listrik yaitu konsumen sama-sama dirugikan. Konskuensi ini wajar, mengingat bila konsumen di duga merugikan PT. PLN, padahal belum tentu terbukti kebenarannya menurut hukum, konsumen terpaksa membayar dugaan kerugian tersebut karena kepentingan agar listrik konsumen tidak diputus. Terhentinya penyediaan tenaga listrik dalam batas-batas tertentu ternyata dilindungi oleh Undang-undang melalui standar mutu dan keandalan. Artinya harus ada penetapan standar jumlah dan lama terhentinya penyediaan tenaga listrik karena gangguan dan apabila PT. PLN melanggar standar ini terbuka peluang kecil untuk mengajukan gugatan ganti rugi. Ternyata dimensi hukum padamnya aliran listrik tidak mengembirakan bagi pelanggan/konsumen listrik terutama konsumen rumah tangga.

Hak konsumen listrik pada saat ini, sulit untuk mendapatkan ganti kerugian dari PT. PLN masih belum terealisasi berdasarkan Undang-undang ketenagalistrikan. Namun demikian masih dijumpai peluang yang sangat kecil untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada PT. PLN atas dasar perbuatan melawan hukum sesuai dengan ketentuan pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata jo Pasal 23 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 dimana konsumen/ pelanggan dihadapkan pada beban pembuktian yang berat karena harus membuktikan dengan unsur-unsur yaitu³:

- a. Perbuatan melawan hukum;
- b. Kesalahan/ kelalaian tergugat;

³ Pasal 23 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 2012, Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.

- c. Kerugian yang dialami pelanggan/ konsumen;
- d. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.

Luasnya jangkauan pelayanan umum PLN menunjukkan betapa tidak mudahnya untuk memberikan gambaran persepsi yang disampaikan masyarakat dengan baik, cukup, atau buruk. Namun, untuk menentukan persepsi demikian, diperlukan kriteria-kriteria tertentu sesuai dengan karakteristik jasa/pelayanan yang bersangkutan serta produk hukum/perundang-undangan yang mengaturnya.⁴

Hal ini tidak mudah diterapkan. Jika permasalahan pelayanan umum ini dilihat dari sudut masyarakat, khususnya konsumen yang memperoleh dan menggunakan pelayanan umum yang tersedia dengan nilai tukar yang diberikannya dalam bentuk tarif/biaya. Uraianya tidak mungkin menjangkau berbagai sektor pelayanan umum yang tersedia. Pekerjaan berat ini menjadi tanggung jawab bersama, sebab menyangkut citra negara dan bangsa pada skala nasional maupun internasional. PLN merupakan perusahaan negara yang bergerak di bidang pelayanan umum yang bersifat profit. Meskipun profit, perusahaan negara seperti ini sangat menguntungkan rakyat banyak sebab tujuannya lebih banyak diarahkan pada usaha memakmuran rakyat.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap perlindungan hukum baik bagi penyedia jasa kelistrikan yaitu PT. PLN dan pengguna jasa kelistrikan adalah konsumen berdasarkan undang-undang ketenagalistrikan, maka dari itu Penulis akan menuangkannya dalam

⁴ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Intrumen Hukumnya* Jakarta: Citra Adhya Bakti, 2003, hal. 171

sebuah karya ilmiah berbentuk Tesis dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia Dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.”**

B. Masalah Pokok

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang akan dijawab dalam penelitian Tesis ini adalah :

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia Dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan ?
2. Apakah Kendala Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia Dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan pokok masalah di atas maka tujuan dari penelitian yang penulis lakukan ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia Dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.
2. Untuk menganalisis Kendala Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia Dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Sedangkan kegunaan dari penelitian yang penulis harapkan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis memberikan sumbangan pemikiran guna membangun argumentasi ilmiah terhadap Perlindungan hukum bagi masyarakat sebagai konsumen listrik.
2. Secara Praktis sebagai bahan rujukan bagi PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan yang menyediakan listrik untuk memperhatikan pelayanannya kepada konsumen.

D. Kerangka Teori

1. Teori Keadilan

Keadilan adalah perekat tatanan kehidupan bermasyarakat yang beradab. Hukum diciptakan agar agar setiap individu anggota masyarakat dan penyelenggara negara melakukan sesuatu tindakan yang diperlukan untuk menjaga ikatan sosial dan mencapai tujuan kehidupan bersama atau sebaliknya agar tidak melakukan suatu tindakan yang dapat merusak tatanan keadilan. Jika tindakan yang diperintahkan tidak dilakukan atau suatu larangan dilanggar, tatanan sosial akan terganggu karena tercedainya keadilan. Untuk mengembalikan tertib kehidupan bermasyarakat, keadilan harus ditegakkan. Setiap pelanggaran akan mendapatkan sanksi sesuai dengan tingkat pelanggaran itu sendiri⁵.

Menurut John Rawls, situasi ketidaksamaan harus diberikan aturan yang sedemikian rupa sehingga paling menguntungkan golongan masyarakat yang paling lemah. Hal ini terjadi kalau dua syarat dipenuhi. Pertama, situasi ketidaksamaan menjamin maximum minimorum bagi golongan orang yang paling lemah. Artinya situasi masyarakat harus sedemikian rupa sehingga dihasilkan

⁵ Moh. Mahfud MD, *Penegakan Hukum DanTata Kelola Pemerintahan Yang Baik*, Jurnal Mahkamah Konstitusi, Januari 2009, hal. 64

untung yang paling tinggi yang mungkin dihasilkan bagi golongan orang-orang kecil. Kedua, ketidaksamaan diikat pada jabatan-jabatan yang terbuka bagi semua orang. Maksudnya supaya kepada semua orang diberikan peluang yang sama besar dalam hidup. Berdasarkan pedoman ini semua perbedaan antara orang berdasarkan ras, kulit, agama dan perbedaan lain yang bersifat primordial, harus ditolak. Lebih lanjut John Rawls menegaskan bahwa maka program penegakan keadilan yang berdimensi kerakyatan haruslah memperhatikan dua prinsip keadilan, yaitu, pertama, memberi hak dan kesempatan yang sama atas kebebasan dasar yang paling luas seluas kebebasan yang sama bagi setiap orang. Kedua, mampu mengatur kembali kesenjangan sosial ekonomi yang terjadi sehingga dapat memberi keuntungan yang bersifat timbal balik (*reciprocal benefits*) bagi setiap orang, baik mereka yang berasal dari kelompok beruntung maupun tidak beruntung.⁶

Keadilan berbasis persamaan, didasarkan atas prinsip bahwa hukum mengikat semua orang, sehingga keadilan yang hendak dicapai oleh hukum dipahami dalam konteks kesamaan. Kesamaan yang dimaksudkan disini terdiri dari atas kesamaan numerik dan kesamaan proporsional. Kesamaan numerik berprinsip kesamaan derajat atas setiap orang di hadapan hukum, sedangkan kesamaan proporsional adalah memberi kepada setiap orang apa yang sudah menjadi haknya. Keadilan distributif, hal ini identik dengan keadilan proporsional, dimana keadilan distributif berpangkal pada pemberian hak sesuai dengan besar kecilnya jasa, sehingga dalam hal ini keadilan didasarkan pada persamaan,

⁶ John Rawls, *Teori Keadilan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006, hal. 4

melainkan sesuai dengan porsinya masing-masing (proporsional). Keadilan korektif, pada dasarnya merupakan keadilan yang bertumpu pada pembetulan atas suatu kesalahan, misalnya apabila ada kesalahan orang yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, maka orang yang mengakibatkan munculnya kerugian, harus memberikan ganti rugi (kompensasi) kepada pihak yang menerima kerugian untuk memulihkan keadaannya sebagai akibat dari kesalahan yang dilakukan.

Hukum sebagai pengemban nilai keadilan menurut Radbruch menjadi ukuran bagi adil tidak adilnya tata hukum. Tidak hanya itu, nilai keadilan juga menjadi dasar dari hukum sebagai hukum. Dengan demikian, keadilan memiliki sifat normatif sekaligus konstitutif bagi hukum. Keadilan menjadi dasar bagi tiap hukum positif yang bermartabat⁷. Keadilan menjadi landasan moral hukum dan sekaligus tolok ukur sistem hukum positif. Kepada keadilanlah hukum positif berpangkal. Sedangkan konstitutif, karena keadilan harus menjadi unsur mutlak bagi hukum sebagai hukum. Tanpa keadilan, sebuah aturan tidak pantas menjadi hukum. Apabila, dalam penegakan hukum cenderung pada nilai kepastian hukum atau dari sudut peraturannya, maka sebagai nilai ia telah menggeser nilai keadilan dan kegunaan. Hal ini dikarenakan, di dalam kepastian hukum yang terpenting adalah peraturan itu sendiri sesuai dengan apa yang dirumuskan. Begitu juga ketika nilai kegunaan lebih diutamakan, maka nilai kegunaan akan menggeser nilai kepastian hukum maupun nilai keadilan karena yang penting bagi nilai kegunaan adalah kenyataan apakah hukum tersebut berguna bagi masyarakat. Demikian juga, ketika yang diperhatikan hanya nilai keadilan, maka akan

⁷ Yovita A. Mangesti & Bernard L. Tanya, *Moralitas Hukum*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2014, hal. 74

menggeser nilai kepastian hukum dan kegunaan. Sehingga, dalam penegakan hukum harus ada keseimbangan antara ketiga nilai tersebut.

Gustav Radbruch menuturkan bahwa hukum adalah pengemban nilai keadilan, keadilan memiliki sifat normatif sekaligus konstitutif bagi hukum. Bersifat normative karena kepada keadilanlah, hukum positif berpangkal. Bersifat konstitutif karena keadilan harus menjadi unsur mutlak bagi hukum, tanpa keadilan, sebuah aturan tidak pantas menjadi hukum⁸. Hal ini memperhatikan pula asas prioritas yang dikemukakan oleh Gustav Radbruch bahwa untuk menerapkan hukum secara tepat dan adil untuk memenuhi tujuan hukum maka yang diutamakan adalah keadilan, kemudian kemanfaatan setelah itu kepastian hukum⁹. Konsep keadilan sebagaimana yang dikemukakan oleh Teguh Prastyo tentang keadilan bermartabat adalah : “keadilan bermartabat memandang pembangunan sistem hukum yang khas Indonesia. Bagaimana sistem hukum positif member identitas dirinya, ditengah-tengah pengaruh yang sangat kuat dari sistem sistem hukum dunia yang ada saat ini dan dengan sangat keras seolah-olah melakukan kedalam cara ber hukum bangsa Indonesia.¹⁰

Teori keadilan bermartabat mencatat suatu sikap dalam pembangunan sistem hukum berdasarkan Pancasila. Dikemukakan, bahwa sistem hukum Indonesia tidak menganut sistem hukum secara mutlak statute law, dan juga tidak mutlak menganut sistem common law, sekalipun banyak yang mendukung pendapat bahwa sistem judge made law itu menjunjung tinggi harkat dan martabat

⁸ Bernard L. Tanya dkk, *Teori Hukum: Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Genta Publising, Yogyakarta, 2013, hal. 117

⁹ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Editor Awaludin Marwan, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012, hal. 20

¹⁰ Teguh Prasetyo, *Keadilan Bermartabat*, Nusa Media, Bandung, 2015, hal. 17

hakim sebagai lembaga atau institusi pencipta hukum. Namun suatu ciri yang menonjol dari teori keadilan bermartabat adalah bahwa dalam melakukan penyelidikan untuk menemukan kaidah dan asas-asas hukum dalam melalui lapisan-lapisan ilmu hukum sebagaimana telah dinyatakan di atas, teori keadilan bermartabat menjaga keseimbangan pandangan yang berbeda pada lapisan-lapisan ilmu hukum itu sebagai suatu konflik. Teori keadilan bermartabat menjauhkan sedini mungkin konflik dalam (conflict within the law)¹¹.

Kata “keadilan” dalam bahasa Inggris adalah “*justice*” yang berasal dari bahasa latin “*iustitia*”. Kata “*justice*”, pada dasarnya memiliki tiga macam makna yang berbeda yaitu¹²;

- (1) Secara atributif, berarti suatu kualitas yang adil atau fair (*justness*),
- (2) Sebagai tindakan, berarti tindakan menjalankan hukum atau tindakan yang menentukan hak dan sanksi atau hukuman (*judicature*), dan
- (3) Orang, yaitu pejabat publik yang berhak menentukan persyaratan sebelum suatu perkara di bawa ke pengadilan (*judge, jurist, magistrate*).

Secara umum dikatakan bahwa orang yang tidak adil adalah orang yang tidak patuh terhadap hukum (*unlawful, lawless*) dan orang yang tidak fair (*unfair*), maka orang yang adil adalah orang yang patuh terhadap hukum (*law-abiding*) dan *fair*. Oleh karena tindakan mematuhi hukum adalah adil, maka semua tindakan pembuatan hukum oleh legislatif yang sesuai dengan aturan adalah adil. Tujuan pembuatan hukum yaitu untuk mencapai kemajuan kebahagiaan masyarakat.

¹¹ *Ibid*, hal. 18.

¹² Carl Joachim Friedrich, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Nuansa dan Nusamedia, Bandung, 2004, hal. 239

Dengan demikian, semua tindakan yang cenderung untuk memproduksi dan mempertahankan kebahagiaan masyarakat adalah adil.

Ilmu hukum dalam perkembangannya, selalu diperdebatkan keabsahannya sebagai ilmu, baik oleh ilmuwan sosial maupun ilmuwan hukum sendiri. Sudah sejak lama sebuah pertanyaan timbul dan harus dijawab secara akademis, apakah Ilmu Hukum itu ilmu? Menurut Lasiyo, bahwa untuk menjawab pertanyaan tersebut tidak sekedar membuat pernyataan, tetapi harus dikaji dan dianalisis berdasarkan landasan pijak yang kuat dan jelas dari aspek keilmuan.¹³ Dari segi kajian penelitian, ilmu hukum pada dasarnya bukanlah untuk melakukan verifikasi atau menguji hipotesis sebagaimana penelitian ilmu sosial maupun penelitian ilmu alamiah. Metode kajian terhadap ilmu hukum beranjak dari sifat dan karakter ilmu hukum itu sendiri. Berikut pemaparan Philipus M. Hadjon mengenai karakter ilmu hukum: Ilmu hukum memiliki karakter yang khas, yaitu sifatnya yang normatif, praktis, dan preskriptif. Karakter yang demikian menyebabkan sementara kalangan yang tidak memahami kepribadian ilmu hukum itu mulai meragukan hakikat keilmuan hukum. Keraguan tersebut dikarenakan dengan sifat yang normatif ilmu hukum bukanlah ilmu empiris.

Istilah ilmu atau science menyangkut dua makna, yaitu sebagai produk dan sebagai proses. Sebagai produk, ilmu adalah pengetahuan yang sudah terkaji kebenarannya dalam bidang tertentu dan tersusun dalam suatu sistem. Wim van Dooren, mengemukakan bahwa ilmu dapat didefinisikan sebagai pengetahuan yang sah secara inter-subyektif dalam bidang kenyataan tertentu yang bertumpu

¹³ M. Hadin Muhjad, *Peran Filsafat Ilmu dalam Ilmu Hukum: Kajian Teoritis dan Praktis*, Unesa University Press, Surabaya, 2010, hal. 3

pada satu atau lebih titik tolak dan ditata secara sistematis¹⁴. Sebagai proses, istilah ilmu menunjuk pada kegiatan akal budi manusia untuk memperoleh pengetahuan dalam bidang tertentu secara bertatanan (*stelselmatig*) atau sistematis dengan menggunakan seperangkat pengertian yang secara khusus diciptakan untuk itu, untuk mengamati dan mengamati gejala-gejala (*gegevens*) yang relevan pada bidang tersebut, yang hasilnya berupa putusan-putusan yang keberlakuannya terbuka untuk dikaji oleh orang lain berdasarkan kriteria yang sama dan sudah disepakati atau yang dilazimkan dalam lingkungan komunitas keahlian dalam bidang yang bersangkutan. Berangkat dalam dua makna tersebut, C.A. van Peursen, mendefinisikan bahwa ilmu adalah sebuah kebijakan, sebuah strategi untuk memperoleh pengetahuan yang dapat dipercaya tentang kenyataan, yang dijalankan orang terhadap (yang berkenaan) kenyataannya. Sementara itu, keberadaan ilmu dalam pandangan Harold Berman, harus memenuhi tiga perangkat kriteria, yaitu: ¹⁵

- a. Kriteria metodologikal, dalam peristilahan metodologi, ilmu dalam arti modern, merupakan seperangkat pengetahuan yang terintegrasi yang lahir dalam konteksitas *deduktohipotetiko-verifikatif*;
- b. Kriteria nilai, yaitu substansi yang mengacu pada premis-premis nilai obyektivitas, bebas pamrih (*disinterestedness*), skeptis, toleransi, dan keterbukaan;

¹⁴ Philipus M. Hadjon dan Tatiek Sri Djatmiati, *Argumentasi Hukum*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2012, hal. 1

¹⁵ Bernard Arief Sidharta, *Refleksi tentang Struktur Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2012, hal. 104

- c. Kriteria sosiologikal, yang meliputi pembentukan komunitas ilmuwan, pentautan berbagai disiplin ilmiah, dan status sosial.¹⁶

Keberadaan ilmu merujuk pada intelektual yang memiliki struktur yang unsur-unsurnya meliputi; Pertama, pra-anggapan sebagai guiding principle; Kedua, bangunan sistematis yakni: metode dan substansi (konsep dan teori); Ketiga, keberlakuan inter-subyektif; dan Keempat, tanggungjawab etis¹⁷. Berdasarkan ciri-ciri ilmu di atas, maka terdapat berbagai cara untuk mengklasifikasi ilmu-ilmu ke dalam beberapa kelompok dan sub-kelompok, tergantung pada aspek (patokan/kriteria) yang digunakan.

Dari sudut substansi, dikenal ilmu formal dan ilmu empiris. Ilmu formal merujuk pada ilmu yang tidak bertumpu pada pengalaman atau empiris, obyek kajian bertumpu pada struktur murni yaitu analisis aturan operasional dan struktur logika; misalnya, logika dan matematika serta teori sistem. Ilmu empiris merujuk bahwa untuk memperoleh pengetahuan faktual tentang kenyataan aktual, dan karena itu bersumber pada empirik (pengalaman) dan eksperimental. Ilmu empiris disebut juga dengan ilmu positif, yang terdiri dari ilmu-ilmu alam (*naturwissenschaften*) dan ilmu-ilmu manusia (*geisteswissenschaften*). Ilmu formal dan ilmu empiris merupakan genus dari kelompok ilmu teoritis, yaitu ilmu yang ditujukan untuk memperoleh pengetahuan saja dengan mengubah dan/atau menambah pengetahuan. Adapun sebagai *vis a vis* ilmu teoritis adalah ilmu praktis, yaitu ilmu yang mempelajari aktivitas penerapan itu sendiri sebagai obyeknya, selain itu juga

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hal. 29.

¹⁷ Philipus M. Hadjon, "Pengkajian Ilmu Hukum Dogmatik (Normatif)", *Yuridika Jurnal Hukum Universitas Airlangga Surabaya*, No. 6 Tahun IX, November-Desember 2004, hal. 1.

bertujuan untuk mengubah keadaan, atau menawarkan penyelesaian terhadap masalah konkret.

Ilmu praktis dapat dibagi dalam dua kelompok besar yaitu ilmu praktis nomologis dan ilmu praktis normologis. Ilmu praktis normologis berusaha memperoleh pengetahuan faktualempiris, yaitu pengetahuan tentang hubungan ajeg yang *ceteris paribus* berdasarkan asas kausalitas deterministik. Sedangkan ilmu praktis nomologis berusaha menemukan hubungan antara dua hal atau lebih berdasarkan asas imputasi (menautkan tanggungjawab/ kewajiban) untuk menetapkan apa yang seharusnya menjadi kewajiban subyek tertentu dalam situasi konkret, namun dalam kenyataannya apa yang seharusnya terjadi itu tidak niscaya dengan sendirinya terjadi. Ilmu Praktis Normologis disebut juga dengan Ilmu Normatif atau Ilmu Dogmatik. Merujuk pada klasifikasi keilmuan di atas, maka apakah ilmu hukum adalah ilmu? Menjawab pertanyaan ini secara arif, Philipus M. Hadjon mengatakan, bahwa bukan masanya untuk memperdebatkan hal tersebut. Ilmu hukum diterima sebagai ilmu dengan tetap menghormati karakter ilmu hukum yang merupakan kepribadian ilmu hukum.¹⁸ Apa yang kemukakan Philipus M. Hadjon tersebut cukuplah beralasan, karena apabila ditinjau dari sudut pandang karakteristik dan kepribadian, Ilmu Hukum dipandang sebagai suatu ilmu memiliki karakter yang khas. Dengan karakter demikian ilmu hukum merupakan ilmu tersendiri (*sui generis*).¹⁹ Dengan kualitas keilmiahannya sulit dikelompokkan dalam salah satu cabang pohon ilmu, baik cabang ilmu

¹⁸ Bernard Arif Sidharta, *Op.Cit.*, hal. 113.

¹⁹Peter Mahmud Marzuki, *Jurisprudence As Sui Generis Discipline*, Yuridika Jurnal Hukum Universitas Airlangga Surabaya, Vol. 17, No. 6, Juli-Agustus 2002, hal. 309-329.

pengetahuan alam, cabang ilmu pengetahuan sosial, maupun cabang ilmu humaniora. Tetapi berdasarkan karakteristik keilmuan, menurut Bernard Arief Sidharta, ilmu hukum termasuk dalam kelompok ilmu praktis, walaupun demikian sebagaimana ilmu kedokteran, ilmu hukum menempati kedudukan istimewa dalam klasifikasi ilmu, bukan karena mempunyai sejarah yang panjang, tetapi juga karena sifatnya sebagai ilmu normatif dan dampak langsungnya terhadap kehidupan manusia dan masyarakat yang terbawa oleh sifat dan problematikanya.

Ilmu Hukum memiliki berbagai istilah, *rechtswetenschap* atau *rechtstheorie* dalam bahasa Belanda, *jurisprudence* atau *legal science*, dan *jurisprudent*. Dalam kepustakaan Indonesia tidak tajam dalam penggunaan istilah. Istilah ilmu hukum di Indonesia disejajarkan dengan istilahistilah dalam bahasa asing tersebut. Misalnya, istilah *Rechtswetenschap* oleh Jan Gijssels dan Mark van Hoecke diterjemahkan dalam bahasa Inggris sebagai *Jurisprudence*. Apabila diterjemahkan secara harfiah *Rechtswetenschap* berarti *Science of Law*. Istilah itu dihindari karena istilah *science* dapat diidentikkan dengan kajian yang bersifat empiris. Kenyataannya, hukum bukanlah kajian yang empiris.²⁰

2. Teori Kepastian Hukum

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada Pasal 1 angka 1 menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai arti yang luas meliputi

²⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010, hal. 20

perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa sehingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu.

Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha²¹.

Dalam Pasal 2 UUPK yang berbunyi “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

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

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada

²¹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hal. 1

konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu :²²

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen,

²² *Ibid*, hal. 26

2. Asas keadilan yang di dalamnya yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
3. Asas kepastian hukum.

Asas keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Kepentingan pemerintah dalam hubungan ini tidak dapat dilihat dalam hubungan transaksi dagang secara langsung menyertai pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pemerintah 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-undangan²³.

Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.

Asas kepastian hukum yang menurut Himawan, hukum yang berwibawa berarti hukum yang efisien, dibawah naungan mana seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan.²⁴

²³ *Ibid*, hal. 28

²⁴ *Ibid*, hal. 13

Tujuan dari perlindungan konsumen diatur dalam UUPK pada Pasal 3, yaitu :

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

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi dimana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen

kelompok mana pengguna tersebut. Sedangkan menurut Kotler, konsumen adalah individu dan kaum rumah tangga untuk tujuan penggunaan personal.²⁵

Begitu pula Kamus Besar Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen²⁶.

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:²⁷

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Bagi konsumen antara barang dan/atau jasa adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Kalau ia distributor atau pedagang, berupa barang setengah jadi atau barang jadi yang menjadi mata dagangannya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.

²⁵ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005, hal. 99

²⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hal. 23.

²⁷ *Ibid.*, hal. 25

Bagi konsumen akhir, yaitu setiap orang yang mendapat atau menggunakan untuk kebutuhan pribadi, keluarga, dan/atau rumah tangga yang tidak diperdagangkan. Barang atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah-rumah tangga masyarakat.

Namun dalam UUPK tidak dikenal adanya konsumen antara dan konsumen akhir, melainkan hanya konsumen Pasal 1 angka (2) UUPK :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.

Penggunaan istilah “pemakai” dalam rumusan Pasal 1 angka (2) UUPK tersebut sesungguhnya kurang tepat. Ketentuan yang menyatakan ”Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat”, apabila dihubungkan dengan anak kalimat yang menyatakan “bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain”, tampak ada kerancuan di dalamnya.

Sebagai pemakai dengan sendirinya, dan bukan untuk keluarga, bijstander, atau makhluk hidup lainnya. Demikian pula penggunaan istilah “pemakai” menimbulkan kesan barang tersebut bukan milik sendiri, walaupun sebelumnya telah terjadi transaksi jual beli. Jika seandainya istilah yang digunakan “setiap orang memperoleh” maka secara hukum akan memberikan makna yang lebih

tepat, karena apa yang diperoleh dapat digunakan dengan baik untuk kepentingan sendiri maupun orang lain.²⁸

Berdasar hal itu, apabila badan hukum, keluarga, dan orang lain diberikan hak untuk menuntut ganti kerugian maka rumusan pengertian konsumen sebaiknya menentukan bahwa ²⁹:“Konsumen adalah setiap orang/badan hukum yang memperoleh dan/atau memakai barang/jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan”.

3. Teori Perlindungan Hukum

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada Pasal 1 angka 1 menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai arti yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa sehingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu.

Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan

²⁸ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hal. 4-5

²⁹ *Ibid.*, hal. 6

pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, istimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.³⁰

Dalam Pasal 2 UUPK yang berbunyi “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

³⁰ *Ibid.*, hal. 1

- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu :³¹

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

Asas keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Kepentingan pemerintah dalam hubungan ini tidak dapat dilihat dalam hubungan transaksi dagang secara langsung menyertai pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pemerintah dalam rangka mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung di antara para pihak tetapi melalui

³¹ *Ibid*, hal. 26

berbagai pembatasan dalam bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan³².

Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas menfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.

Asas kepastian hukum yang menurut Himawan, hukum yang berwibawa berarti hukum yang efisien, dibawah naungan mana seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan³³.

Tujuan dari perlindungan konsumen diatur dalam UUPK pada Pasal 3, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

³² *Ibid*, hal. 28

³³ *Ibid*, hal. 13

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi dimana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Sedangkan menurut Kotler, konsumen adalah individu dan kaum rumah tangga untuk tujuan penggunaan personal³⁴.

Begitu pula Kamus Besar Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen³⁵.

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:³⁶

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);

³⁴ Ade Maman Suherman, *Op.Cit*, hal. 99

³⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hal. 23.

³⁶ *Ibid.*, hal. 25

- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Bagi konsumen antara barang dan/atau jasa adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Kalau ia distributor atau pedagang, berupa barang setengah jadi atau barang jadi yang menjadi mata dagangannya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.

Bagi konsumen akhir, yaitu setiap orang yang mendapat atau menggunakan untuk kebutuhan pribadi, keluarga, dan/atau rumah tangga yang tidak diperdagangkan. Barang atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah-rumah tangga masyarakat.

Namun dalam UUPK tidak dikenal adanya konsumen antara dan konsumen akhir, melainkan hanya konsumen Pasal 1 angka (2) UUPK :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.

Penggunaan istilah “pemakai” dalam rumusan Pasal 1 angka (2) UUPK tersebut sesungguhnya kurang tepat. Ketentuan yang menyatakan ”Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam

masyarakat”, apabila dihubungkan dengan anak kalimat yang menyatakan “bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain”, tampak ada kerancuan di dalamnya.

Sebagai pemakai dengan sendirinya, dan bukan untuk keluarga, bijstander, atau makhluk hidup lainnya. Demikian pula penggunaan istilah “pemakai” menimbulkan kesan barang tersebut bukan milik sendiri, walaupun sebelumnya telah terjadi transaksi jual beli. Jika seandainya istilah yang digunakan “setiap orang memperoleh” maka secara hukum akan memberikan makna yang lebih tepat, karena apa yang diperoleh dapat digunakan dengan baik untuk kepentingan sendiri maupun orang lain.³⁷ Berdasarkan hal itu, apabila badan hukum, keluarga, dan orang lain diberikan hak untuk menuntut ganti kerugian maka rumusan pengertian konsumen sebaiknya menentukan bahwa³⁸: “Konsumen adalah setiap orang/badan hukum yang memperoleh dan/atau memakai barang/jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan”.

E. Konsep Operasional

Dalam konsep operasional ini, peneliti menggabungkan teori dan konsep dalam penelitian hukum, dimana teori dan konsep (pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin) yang digunakan menjadi referensi bagi peneliti dalam menyusun konsep penelitian. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktri-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi

³⁷ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hal. 4-5

³⁸ *Ibid.*, hal. 6

peneliti dalam membangun suatu argumntasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.³⁹ Agar terdapat persamaan persepsi dalam membaca rencana penelitian ini, maka dipandang perlu untuk menjelaskan apa yang dimaksud dengan judul yang ada dengan konsep operasional dibawah ini yang akan menjelaskannya:

1. Perlindungan Hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut⁴⁰.
2. Penyedia dalam hal ini adalah PLN Persero Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru adalah Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) atau nama resminya adalah PT. PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia, yang mempunyai rayon disetiap Kabupaten/Kota Provinsi.
3. Tenaga Listrik adalah mempunyai peranan yang sangat penting bagi pendorong perekonomian dibidang industri, karena bagi industri tenaga listrik merupakan bahan bakar terpenting untuk mempermudah pekerjaan dan juga untuk pertumbuhan ekonomi pada khususnya, selain itu tenaga listrik juga berperan penting dalam kecerdasan dan kesejahteraan masyarakat
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan segala sesuatu pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik.

³⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit*, hal.

⁴⁰ Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003, hal. 121.

F. Metode Penelitian

Untuk menghasilkan penelitian ini secara baik dan berkualitas yang sesuai dengan standart keilmiahan, maka penulis menggunakan metode untuk menjelaskan, menjawab dan menganalisa pokok permasalahan, adapun metode yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Jenis dan sifat penelitian

Ditinjau dari jenisnya, maka penelitian ini tergolong dalam penelitian hukum sosiologis yang dilakukan dengan cara survey, yaitu penelitian secara langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara dan kuesioner. Sedangkan jika di lihat dari sifatnya, penulisan ini bersifat diskriptif analitis, yang berarti penelitian yang dimaksud untuk memberikan gambaran secara rinci, jelas dan sistematis tentang permasalahan pokok penelitian. Soerjono Soekanto dan Sri Pamudji mengemukakan bahwa penelitian diskriptif adalah suatu penelitian yang bermaksud untuk memberikan data seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya, dengan maksud untuk mempertegas hipotesa, untuk memperkuat suatu teori, atau menyusun teori-teori baru.⁴¹

2. Obyek Penelitian

Obyek dari penelitian penulis ini adalah mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

⁴¹Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pres, Jakarta, 2010, hal. 10

3. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, maka penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru tepatnya di Kantor PT. PLN Persero Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru.

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari obyek yang akan diteliti yang mempunyai karakteristik yang sama.⁴² Responden adalah pihak-pihak yang dijadikan narasumber dalam penelitian ini untuk mempermudah peneliti dalam menentukan penelitian.⁴³ Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

No.	Responden	Unit Populasi	Sampel	Persentase (%)	Ket
1	Kepala PT. PLN Persero Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Pekanbaru	1 Orang	-	-	Sensus
2	Assistant Analyst Pelayanan Pelanggan.	1 Orang	-	-	Sensus
3	Konsumen PLN	1000 Orang	100	10%	Purposive Sampling

Sumber Data : Data Olahan Lapangan 2020

5. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

- a. Data Primer adalah data utama yang diperoleh oleh penulis melalui wawancara dan kuesioner dan yang berhubungan langsung dengan pokok masalah yang dibahas.

⁴² Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2010, hal. 118

⁴³ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Yogyakarta, 2012, hal. 22

- b. Data Sekunder adalah data yang penulis peroleh secara tidak langsung dari para responden yang bersumber dari buku-buku hukum perdata, hukum bisnis, dan peraturan perundang-undangan, Internet dan lain-lain.

6. Alat Pengumpul Data

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara :

- a. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan dialog/percakapan (tanya jawab) secara langsung kepada responden.
- b. Kuesioner Yaitu data yang penulis peroleh dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau angket yang menjadi responden dalam penelitian ini.

7. Analisa Data dan Metode Penarikan Kesimpulan

Setelah semua data diperoleh dan dikumpulkan, baik data primer maupun data sekunder, kemudian data-data tersebut dikelompokkan berdasarkan jenisnya dari kedua masalah pokok yang diteliti. Data yang diperoleh dari wawancara disajikan dalam bentuk uraian kalimat. Sedangkan data dari kuesioner disajikan dalam bentuk tabel. Kemudian diolah dan disajikan dengan cara membandingkan antara data lapangan dengan pendapat para ahli atau dengan peraturan perundang-undangan yang dijadikan dasar yuridis dalam penelitian. Kemudian penulis mengambil kesimpulan dengan menggunakan metode induktif yaitu mengambil kesimpulan dari hal-hal yang umum terhadap hal-hal yang bersifat khusus.

BAB II TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda)⁴⁴. Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai "orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang".⁴⁵ Amerika Serikat mengemukakan pengertian "konsumen" yang berasal dari *consumer* berarti "pemakai", namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai "korban pemakaian produk yang cacat", baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai⁴⁶. Perancis berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang mengartikan konsumen sebagai "*the person who obtains goods or services for personal or family purposes*". Dari definisi diatas terkandung dua unsur, yaitu (1) konsumen hanya orang dan (2) barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya⁴⁷. India juga mendefinisikan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen India yang menyatakan "konsumen adalah setiap orang (pembeli) atas barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara

⁴⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hal. 22

⁴⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008, hal. 7

⁴⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hal. 23

⁴⁷ Shidarta, *Op.Cit*, hal. 3

pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial⁴⁸.

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :⁴⁹

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/ atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/ atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Istilah konsumen juga dapat kita temukan dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Secara yuridis formal pengertian konsumen dimuat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, "konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang

⁴⁸ *Ibid.*, hal. 4

⁴⁹ AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2012, hal. 13

lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen :⁵⁰

a. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/ atau jasa. Istilah ”orang” disini tidak dibedakan apakah orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu, yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan, tetapi konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.

b. Pemakai

Kata ”pemakai” dalam bunyi Penjelasan Pasal 1 angka (2) UU Perlindungan Konsumen diartikan sebagai konsumen akhir (*ultimate consumer*).

c. Barang dan/ atau jasa

UU Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai sebagai benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, benda yang dapat dihabiskan maupun yang tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang

⁵⁰ *Ibid.*, hal. 27

berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang/ jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Namun, di era perdagangan sekarang ini, syarat mutlak itu tidak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan telah biasa mengadakan transaksi konsumen tertentu seperti *futures trading* dimana keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.

e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain
Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.

f. Barang dan/ atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, keluarganya, atau pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya (keperluan *non-komersial*).

Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah pengguna terakhir, tanpa melihat apakah si konsumen adalah pembeli dari barang dan/ atau jasa tersebut⁵¹. Hal ini juga sejalan dengan pendapat dari pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius yang menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya

⁵¹ Abdul Halim Barkatulah, *Op.Cit.*, hal. 8

sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (pengertian konsumen dalam arti sempit).⁵²

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.⁵³ Namun, ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.⁵⁴

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa *Perlindungan konsumen adalah segala*

⁵² Shidarta, *Op.Cit.*, hal. 3

⁵³ *Ibid.*, hal. 11

⁵⁴ *Ibid.*, hal. 12

upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.⁵⁵

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab⁵⁶. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan⁵⁷:

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

⁵⁵ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2016, hal. 4

⁵⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit.*, hal. 18

⁵⁷ *Ibid.*, hal. 19

A. Zen Umar Purba mengemukakan kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut ⁵⁸:

- a. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha
- b. Konsumen mempunyai hak
- c. Pelaku usaha mempunyai kewajiban
- d. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional
- e. Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat
- f. Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa
- g. Pemerintah perlu berperan aktif
- h. Masyarakat juga perlu berperan serta
- i. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang
- j. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap

Dengan adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.⁵⁹ Purba menguraikan konsep perlindungan konsumen sebagai berikut : "Kunci Pokok Perlindungan Konsumen adalah bahwa konsumen dan pengusaha (produsen atau pengedar produk) saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang

⁵⁸ Happy Susanto, *Op.Cit.*, hal. 5

⁵⁹ *Ibid.*, hal. 19

mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pengusaha.⁶⁰,

Disamping UUPK, terdapat sejumlah peraturan perundang-undangan lainnya yang bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum yaitu sebagai berikut :⁶¹

- a. PP No. 57 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- b. PP No. 58 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- c. PP No. 59 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- d. Keppres No. 90 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.
- e. Kepmenperindag No. 301/MPP/KEP/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- f. Kepmenperindag No. 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

⁶⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit.*, hal. 47

⁶¹ Happy Susanto, *Op.Cit.*, hal. 20

- g. Kepmenperindag No. 605/MPP/Kep/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta dan Kota Medan.
- h. Kepmenperindag No. 480/MPP/Kep/6/2002 tanggal 13 Juni 2002 tentang Perubahan Atas Kepmenperindag No. 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- i. Kepmenperindag No. 418/MPP/Kep/4/2002 tanggal 30 April 2002 tentang Pembentukan Tim Penyeleksi Calon Anggota Badan Perlindungan Konsumen.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang dan/ atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan akan hak-hak konsumen adalah hal yang sangat penting agar masyarakat dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri sehingga ia dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya ketika ia menyadari hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu ⁶²:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik

⁶² Shidarta, *Op.Cit.*, hal. 19

secara jasmani atau rohani terlebih terhadap barang dan/ atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi⁶³. Untuk itu diperlukan adanya pengawasan secara ketat yang harus dilakukan oleh pemerintah.

b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa

c. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.⁶⁴

d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen⁶⁵. Untuk itu konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-

⁶³ *Ibid.*, hal. 23

⁶⁴ *Ibid.*, hal. 26

⁶⁵ Happy Susanto, *Op.Cit.*, hal. 25

lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.⁶⁶

Selain keempat Hak diatas, Hak-hak Konsumen juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu 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 dengannilai 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 keluhannyaa 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;

⁶⁶ *Ibid.*, hal. 26

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

Hak-hak konsumen yang telah disebutkan diatas dapat diuraikan sebagai berikut :⁶⁷

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila memakai suatu produk.

- b. Hak untuk memilih

Hak ini dimaksudkan untuk memberikann kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak suatu produk termasuk jugas untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

Hak ini dimiliki oleh konsumenn hanya jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen/ pelaku usaha atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (barang maupun jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih tidak berfungsi.

- c. Hak untuk memperoleh informasi

⁶⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hal. 45

Hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Informasi tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada produk maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen/ pelaku usaha, baik melalui media cetak maupun media elektronik.

Informasi ini dapat memberikan dampak signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi pelaku usaha yang memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, pemenuhan hak ini akan menguntungkan konsumen dan pelaku usaha.

d. Hak untuk didengar

Hak ini adalah hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, atau berupa pengaduan atas kerugian

yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk atau berupa pernyataan/ pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini disampaikan baik secara perorangan maupun kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya YLKI.

- e. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut
Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan suatu produk melalui jalur hukum.
- f. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
Hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk. Dengan adanya pendidikan bagi konsumen diharapkan konsumen dapat lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.
- g. Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
Maksud hak ini adalah hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.
- h. Hak untuk memperoleh ganti kerugian
Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini terkait dengan

penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen. Hak ini dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

- i. Hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari akibat permainan harga secara tidak wajar oleh pelaku usaha. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang atau jasa yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.

Selain memperoleh hak tersebut, konsumen juga mempunyai kewajiban.

Ketentuan kewajiban konsumen dapat kita lihat dalam Pasal 5 UUPK, yaitu :

- 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.

Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur tentang hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen, melainkan juga hak-hak dan

kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Pasal 1 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian "pelaku usaha adalah setiap 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi". Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 UUPK. Hak Pelaku Usaha adalah :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beriktikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak 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.

Sebagai konsekuensi dari hak konsumen, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK, yakni :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian 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.

4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Beberapa asas perlindungan konsumen dapat kita lihat dalam Pasal 2 UUPK sebagai berikut ⁶⁸:

a. Asas Manfaat

Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara bersamaan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi untuk memberikan perlindungan kepada masing-masing pihak yaitu kepada produsen dan konsumen apa yang menjadi haknya dan berada pada posisi sejajar.

b. Asas Keadilan

Maksud daripada asas ini agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan dapat memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha dan konsumen dapat berlaku adil dalam memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya.

c. Asas Keseimbangan

⁶⁸ Happy Susanto, *Op.Cit.*, hal. 17

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah baik materil atau spiritual.

Asas ini menghendaki agar kepentingan konsumen, produsen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing.

d. **Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen**

Maksud asas ini adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang akan digunakan oleh konsumen.

e. **Asas Kepastian Hukum**

Asas ini dimaksudkan agar konsumen dan pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara yang menjamin kepastian hukum.

Pasal 2 UUPK menyebutkan tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang/ jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang/ jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/ jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

B. Kedudukan Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

1. Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

Perjanjian yang dibuat oleh para pihak ini dapat dijadikan dasar perikatan bagi kedua belah pihak. Hal ini seperti yang disebutkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Dari Perjanjian yang dibuat ini, maka akan timbul suatu hubungan antara 2 (dua) orang tersebut. Hubungan inilah yang dinamakan perikatan. Pada dasarnya perjanjian menerbitkan suatu perikatan antara dua orang (pihak) yang membuatnya.⁶⁹

Sebagaimana didefinisikan Pasal 1313 KUH Perdata dengan sebutan perjanjian merupakan suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Pengikatan sebagaimana dimaksud pada definisi tersebut adalah hubungan hukum yang dilakukan dengan kesepakatan dan menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban, yang

⁶⁹ Mariam Darus Badruzaman, *KUH Perdata Buku III Tentang Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, Alumni, Bandung, 2013, hal. 108.

harus dipenuhi oleh pihak-pihak yang membuat dan melaksanakan kontrak itu sendiri.⁷⁰

Berdasarkan peristiwa ini, timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Dengan demikian perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis. Pengertian perjanjian adalah suatu perbuatan yang terjadi antara satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau lebih.

Defenisi perjanjian yang terdapat dalam ketentuan tersebut adalah tidak lengkap, dan terlalu luas. Tidak lengkap oleh karena yang dirumuskan itu hanya mengenai perjanjian sepihak saja. Menurut R. Subekti Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana orang lain saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal⁷¹.

Selanjutnya menurut KRMT Tirtadiningrat perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat diantara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat-akibat hukum yang diperkenankan oleh undang-undang. Didalam Pasal 1338 kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan Undang-undang yang berlaku sebagai Undang-undang bagi yang membuatnya, bahwa pada prinsipnya perjanjian yang telah disepakati merupakan hukum bagi yang membuatnya dan kepada hukum itulah mereka tunduk dan mematuhi. Setiap perjanjian yang

⁷⁰ Admiral, *Jurnal Mahkamah Vol 2 No. 2*, UIR Press, Pekanbaru, Oktober 2018, hal. 397

⁷¹ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2010, hal. 15

dibuat dan disepakati terdapat diantaranya yaitu hak-hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak, dengan dipenuhinya hak-hak dan kewajiban tersebut maka terciptalah suatu keadilan bagi kedua belah pihak.⁷²

Perikatan adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan yang mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu. Maka hubungan hukum antara perikatan dan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan. Hubungan hukum adalah hubungan yang menimbulkan akibat hukum. Akibat hukum disebabkan karena timbulnya hak dan kewajiban, dimana hak merupakan suatu kenikmatan, sedangkan kewajiban merupakan beban. Perjanjian-perjanjian yang dibuat tersebut pada dasarnya bersifat bebas, sehingga tidak terikat pada suatu bentuk tertentu. Perjanjian ini dapat dibuat secara lisan maupun secara tertulis.⁷³

Perjanjian yang dibuat secara tertulis, maka perjanjian ini dapat dijadikan alat bukti jika ternyata di kemudian hari terjadi perselisihan. Perjanjian menimbulkan dan berisi ketentuan-ketentuan hak dan kewajiban antara dua pihak, atau dengan kata lain perjanjian berisi perikatan-perikatan. Untuk mengatur tentang perikatan ini maka diperlukan hukum. Hukum diperlukan untuk mengatur tingkah laku manusia. Permasalahan hukum akan timbul jika sebelum perjanjian tersebut sah dan mengikat para pihak, yaitu dalam proses perundingan atau preliminary negotiation, salah satu pihak telah melakukan perbuatan hukum seperti meminjam uang, membeli tanah, padahal belum tercapai kesepakatan final antara

⁷² M Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 2016, hal. 190

⁷³ *Ibid*, hal. 191

mereka mengenai kontrak bisnis yang dirundingkan. Hal ini dapat terjadi karena salah satu pihak begitu percaya dan menaruh pengharapan terhadap janji-janji yang diberikan oleh rekan bisnisnya. Apabila seseorang berjanji melaksanakan sesuatu hal, janji ini dalam hukum pada hakekatnya ditujukan pada orang lain. Karena itu dapat dikatakan bahwa sifat pokok dari hukum perjanjian adalah semula mengatur hubungan hukum antara orang-orang, jadi bukan antara orang dan suatu benda.⁷⁴ Tentang hubungan dengan hukum benda, Wirjono Prodjodikoro menyatakan: Dalam hal suatu perhubungan hukum mengenai suatu benda, hukum perdata membedakan hak terhadap benda (*zakelijk recht*) dengan hak terhadap orang (*persoonlijk recht*), sedemikian rupa bahwa meskipun suatu perjanjian (*verbinten*) adalah mengenai suatu benda, perjanjian itu tetap merupakan perhubungan hukum antara orang dan orang, lebih tegas lagi antara seorang tertentu dan orang lain tertentu.⁷⁵

Ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata bahwa terdapat empat syarat untuk menentukan sahnya perjanjian tersebut, yaitu:

- a. Sepakat mereka yang mengikat dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu ; dan
- d. Suatu sebab yang halal.⁷⁶

Syarat pertama dan kedua mengenai subjeknya atau pihak-pihak yang menentukan dalam perjanjian sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut syarat

⁷⁴J. Satrio, *Hukum Perikatan - Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005, hal. 26

⁷⁵ Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung, Jakarta, 2015, hal. 35

⁷⁶ R. Subekti, *Op.Cit*, hal. 17

objektif karena mengenai objek dari suatu perjanjian. Harus dibedakan antara syarat subjektif dengan syarat objektif. Jika syarat objektif tidak terpenuhi maka dengan sendirinya perjanjian tersebut batal demi hukum, sehingga dianggap dari awal tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan. Namun dalam hal syarat subjektif tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut bukan batal demi hukum, tetapi salah satu pihak mempunyai hak untuk meminta supaya perjanjian itu dibatalkan. Pihak yang dapat meminta pembatalan adalah pihak yang tidak cakap atau pihak yang memberikan sepakatnya secara tidak bebas⁷⁷.

Mengenai syarat-syarat untuk sahnya perjanjian seperti yang disebutkan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut⁷⁸:

a. Sepakat mereka mengikat dirinya.

Dalam sebuah perjanjian paling sedikit harus melibatkan dua orang, sebab tidak dikenal perjanjian dengan diri sendiri. Orang dikatakan telah memberikan persetujuannya/ kesepakatannya kalau orang memang menghendaki apa yang disepakati. Untuk pengertian sepakat ini disebutkan: “Sepakat sebenarnya merupakan pertemuan antara kedua kehendak, di mana kehendak orang yang satu saling mengisi dengan apa yang dikehendaki pihak lain”. Persesuaian kehendak saja belum cukup dinamakan dengan kesepakatan. Kesepakatan merupakan suatu penawaran yang diakseptir (diterima) oleh lawan janjinya.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

⁷⁷ R. Wirjono Prodjodikoro, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Mandar Maju, Bandung, 2012, hal. 21

⁷⁸ *Ibid*, hal. 22

Pasal 1330 KUHPdata menyebutkan tentang yang dikatakan belum dewasa adalah jika belum genap berumur 21 tahun atau tidak telah menikah. Kedewasaan yang ditentukan oleh undang-undang ini diartikan sebagai syarat bagi seseorang untuk dikatakan cakap bertindak. Tentang kecakapan bertindak ini diungkapkan J. Satrio yaitu : Kecakapan bertindak merupakan suatu istilah teknik hukum, bukan sifat pembawaan, karenanya tidak tertutup kemungkinan bahwa ia tidak sesuai dengan kenyataannya; orang yang secara yuridis tidak cakap, ada kemungkinan dalam kenyatannya adalah orang yang tahu/sadar akan akibat/konkuensi atas tindakannya. Dari pernyataan di atas dibedakan antara tidak cakap dengan tidak wenang, karena tidak wenang dapat berarti cakap secara umum, namun tidak “cakap” dalam hal tertentu.

c. Suatu hal tertentu

Persyaratan suatu hal tertentu artinya adalah untuk membuat perjanjian harus ada objek dari perjanjian tersebut. Objek perjanjian merupakan isi dari prestasi yang menjadi pokok perjanjian yang bersangkutan. Benda yang dimaksud sebagai objek perjanjian bukan harus sejak semula telah ditentukan jenis dan jumlahnya, namun dapat juga berupa barang-barang yang akan ada⁷⁹.

d. Suatu sebab yang halal

⁷⁹ *Ibid*, hal. 23

Pengertian mengenai apa yang dimaksud dengan sebab (kausa) yang halal sama sekali tidak ada disebutkan oleh undang-undang. Namun untuk mengartikan kausa ini disepakati oleh para sarjana bahwa: “Kausa disini bukan merupakan sebab dalam arti sebagai lawan dari akibat. Kausa dalam arti yuridis berbeda dengan ajaran kausa dalam ilmu alam. Perjanjian jual beli tenaga listrik antara PLN dan pelanggan dilakukan dengan kontrak standar atau perjanjian baku. Setelah pelanggan memenuhi syarat yang ditetapkan PLN, maka para pihak harus melaksanakan kewajiban-kewajibannya. Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Tahap perjanjian jual beli tenaga listrik dilakukan oleh Calon Pelanggan dengan mengajukan permintaan Pelanggan Baru kepada PT PLN (PERSERO) dan untuk memenuhi persyaratan Penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik dilakukan evaluasi teknis, yaitu adanya jaringan dan beban trafo serta persediaan material bila tidak mencukupi akan dilakukan penanggulangan untuk sementara waktu dan bila mencukupi akan dibuatkan Surat Persetujuan, kemudian dilakukan pembayaran Biaya Penyambungan dan Uang Jaminan

Langganan yang kemudian dilakukan Penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.⁸⁰

Setelah instalasi terpasang, maka pelanggan sudah bisa menerima haknya yaitu memakai tenaga listrik. Setelah pelanggan menerima haknya, ia harus melaksanakan kewajibannya membayar jumlah tagihan yang digunakannya dengan tarif dasar listrik yang dimuat dalam Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2011 tentang Tarif Tenaga Listrik yang Disesuaikan dengan Perusahaan Perseroan (Persero). Pasal 2 Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2011 menyebutkan: Tarif Dasar Listrik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, terdiri atas:

a. Tarif Dasar Listrik untuk keperluan Pelayanan Sosial, terdiri atas:

1. Golongan tarif untuk keperluan pemakaian sangat kecil pada tegangan rendah, dengan daya 220 VA (S-1 ITR);
2. Golongan tarif untuk keperluan pelayanan sosial kecil sampai dengansedang pada tegangan rendah, dengan daya 450 VA s.d. 200 kVA(S-2/TR);
3. Golongan tarif untuk keperluan pelayanan sosial besar pada teganganmenengah, dengan daya di atas 200 kVA(S-3/TM).

b. Tarif Dasar Listrik untuk keperluan Rumah Tangga, terdiri atas

1. Golongan tarif untuk keperluan rumah tangga kecil pada tegangan rendah,dengan daya 450 VA s.d. 2.200 VA(R-1/TR);
2. Golongan tarif untuk keperluan rumah tangga menengah pada teganganrendah, dengan daya 3.500 VA s.d. 5.500 VA(R-2/TR);

⁸⁰ *Ibid*, hal. 24

3. Golongan tarif untuk keperluan rumah tangga besar padateganganrendah, dengan daya 6.600 VA ke atas(R-3/TR).

c. Tarif Dasar Listrik untuk keperluan Bisnis, terdiri atas:

1. Golongan tarif untuk keperluan bisnis keeil pada tegangan rendah, dengan daya 450 VA s.d. 5. 500 VA (B-1ITR);
2. Golongan tarif untuk keperluan bisnis menengah pada tegangan rendah,dengan daya 6.600 VA s.d. 200 kVA(B-2/TR);
3. Golongan tarif untuk keperluan bisnis besar pada tegangan menengah,dengan daya di atas 200 kVA (B-3/TM).

d. Tarif Dasar Listrik untuk keperluan Industri, terdiri atas:

1. Golongan tarif untuk keperluan industri keeill industri rumah tangga padategangan rendah, dengan daya 4 50 VA s.d. 14 kV A (I-1/TR);
2. Golongan tarif untuk keperluan industri sedang pada tegangan rendah,dengan daya di atas14 kVA s.d. 200 kVA(I-2/TR);
3. Golongan tarif untuk keperluan industri menengah pada tegangan menengah, dengan daya di atas 200 kVA(I-3/TM);
4. Golongan tarif untuk keperluan industri besar pada tegangan tinggi,dengan daya 30.000 kVA ke atas(I-4/TT).

b. Tarif Dasar Listrik untuk keperluan Kantor Pemerintah dan Penerangan Jalan Umum, terdiri atas:

1. Golongan tarif untuk keperluan kantor pemerintah kedl dan sedang padategangan rendah, dengan daya 450 VA s.d. 200 kVA(P-1/TR);

2. Golongan tarif untuk keperluan kantor pemerintah besar pada tegangan menengah, dengan daya di atas 200 kVA (P-2/TM);
3. Golongan tarif untuk keperluan penerangan jalan umum pada tegangan rendah (P-3/TR).
- c. Tarif Dasar Listrik untuk keperluan Traksi pada tegangan menengah, dengan daya di atas 200 kV A (T /TM) diperuntukkan bagi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Kereta Api Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI;
- d. Tarif Dasar Listrik untuk keperluan penjualan Curah (bulk) pada tegangan menengah, dengan daya di atas 200 kVA (C/TM) diperuntukkan bagi Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik;

Tarif Dasar Listrik untuk keperluan Layanan Khusus pada tegangan rendah, tegangan menengah, dan tegangan tinggi (L/TR, TM, IT), diperuntukkan hanya bagi pengguna listrik yang memerlukan pelayanan dengan kualitas khusus dan yang karena berbagai hal tidak termasuk dalam ketentuan golongan tarif Sosial, Rumah Tangga, Bisnis, Industri, dan Pemerintah.

2. Perjanjian Baku Pada Kontrak Jual Beli Tenaga Listrik

Tumbuhnya perjanjian baku disebabkan karena keadaan sosial ekonomi. Perusahaan besar, dan perusahaan pemerintah mengadakan kerja sama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan mereka, ditentukan syarat-syarat secara sepihak. Pihak lawannya (*wederpartij*) pada umumnya mempunyai kedudukan lemah baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuannya, dan hanya menerima apa yang disodorkan.

Pemakaian perjanjian baku tersebut sedikit banyaknya telah menunjukkan perkembangan yang sangat membahayakan kepentingan masyarakat, terlebih dengan mengingat bahwa awamnya masyarakat terhadap aspek hukum secara umum, dan khususnya pada aspek hukum perjanjian. Secara sepintas, terkesan bahwa perjanjian baku bertentangan atau tidak sejalan dengan asas-asas umum perjanjian seperti asas sepakat dan konsensual, mengingat *terms and condition*nya telah ditetapkan (*pre determined*) secara sepihak.

Namun demikian, bahwa dengan diterimanya syarat syarat tersebut oleh pihaklainnya dapat diartikan bahwa secara sukarela yang bersangkutan telah mengikat sendiri untuk menerima persyaratan persyaratan dimaksud. Mengingat penundukan sukarela yang demikian, maka penting dijaga bahwa *terms and condition* tersebut memenuhi unsur-unsur keadilan, kepatutan, keseimbangan dan perlindungan bagi pihak yang secara objektif faktual berada dalam posisi yang tidak seimbang. Kondisi objektif faktual tersebut antara lain dapat berupa tidak adanya alternatif untuk mendapatkan pilihan-pilihan yang terbuka, atau tidak adanya waktu yang cukup bagi satu pihak untuk *merundingkan terms and conditions* atau posisi tawar yang relatif lebih lemah baik karena kedudukan monopolistis atau karena sifat barang dan/atau jasa yang menjadi objek perjanjiannya⁸¹.

Kontrak baku adalah kebutuhan nyata dalam sebuah bisnis. Kebutuhan tersebut timbul mengingat sifat-sifat dari transaksi seperti berulang-ulang dan relatif homogen, berlaku umum dan massal serta telah merupakan kebiasaan

⁸¹ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, PT. Raja Grafindo Husada, Jakarta, 2007, hal. 17

dalam dunia perdagangan. Namun demikian, Undang-undang membatasi kebebasan dari satu pihak untuk mendiktekan ketentuan dan syarat-syaratnya untuk tidak bertentangan dengan asas-asas umum pada perikatan⁸². Undang-undang No. 8 Tahun 1999 dalam konsideransnya menyatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Selain itu juga dalam Pasal 3 dinyatakan bahwa penting untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha; Berdasarkan penjelasan Pasal 18 ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, pembatasan-pembatasan pada kontrak baku justru diperlukan untuk melindungi asas kebebasan berkontrak yang berlaku secara universal itu.

Selengkapnya bunyi Pasal 18 Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;

⁸² I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2015, hal. 6

- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

(3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Sebenarnya pengaturan perundang-undangan perlindungan konsumen ini adalah semacam *lex specialist* dari pengaturan umum yang ada pada perikatan dalam KUHPdata, pada Pasal 1493 dan Pasal 1494 yang berbunyi sebagai berikut: Pasal 1493 Kedua belah pihak, dengan persetujuan-persetujuan istimewa boleh memperluas atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang ini dan bahkan mereka boleh mengadakan persetujuan bahwa penjual tidak wajib menanggung sesuatu apa pun.

Pasal 1707 KUHPdata, ketentuan dalam pasal di atas ini wajib diterapkan secara lebih teliti:

1. Jika penerima titipan itu yang mula-mula menawarkan diri untuk menyimpan barang itu;
2. Jika ia meminta dijanjikan suatu upah untuk penitipan itu;
3. Jika penitipan itu terjadi terutama untuk kepentingan penerima titipan;
4. jika diperjanjikan dengan tegas, bahwa penerima titipan bertanggung jawab atau semua kelalaian dalam menyimpan barang titipan itu. Dari pemaparan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya perjanjian penitipan barang adalah hal hal yang lumrah dan telah mendapat pengaturan dasar dalam KUHPdata.

Pengaturan lanjut seperti dalam Peraturan Pemerintah atau Peraturan Daerah mengenai hal ihwal perparkiran pada umumnya atau parkir pada khususnya harus memperhatikan ketentuan hukum-hukum dasar dan hukum lainnya yang secara khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen. Dalam perkembangannya, model kontrak yang tercipta di antara para pihak demikian beragam, salah satu model kontrak yang berkembang seiring dengan kebutuhan pelaku bisnis modern. Seiring dengan kebutuhan pelaku bisnis modern adalah model kontrak standar/kontrak baku. Dalam pembahasan sering digunakan contoh pada kontrak standar atau dalam hukum konsumen disebut dengan klausula baku, sebab perjanjian standar ini yang paling sering merugikan konsumen dengan tidak menempatkan konsumen pada posisi yang seimbang dengan pelaku usaha. Dalam kontrak bisnis yang pada umumnya berbentuk standar, senantiasa dikesankan sebagai kontrak yang berat sebelah dan tidak seimbang. Banyak fakta yang menunjukkan dalam berbagai kontrak yang berat sebelah dan tak seimbang, karena didominasi dengan "optie" yang menguntungkan salah satu pihak.⁸³

Dari kacamata hukum pun ternyata model kontrak standar masih sering diperdebatkan (bahkan menjadi polemik) bagi pihak yang mendukungnya. Keberadaan kontrak standar dipandang sebagai bagian dari dinamika perkembangan masyarakat modern. pada sisi lain, pihak yang memperlakukan keberadaankontrak standar ini dilatarbelakangi oleh fenomena masih banyaknya kontrak standar yang berat sebelah, pincang dan tak seimbang⁸⁴.

Pihak PLN sendiri juga memberlakukan kontrak standar dalam melakukan

⁸³ I Ketut Oka Setiawan, *Op.Cit.*, hal. 6

⁸⁴ Ahmadi Miru, *Op.Cit.*, hal. 129

perjanjian jual beli tenaga listrik. Mendapatkan tenaga listrik di rumah, tentu saja harus mengikuti tahapan-tahapan yang dilalui. Pertama, calon pelanggan dapat mengajukan permohonan ke kantor PLN terdekat dan isilah formulir pendaftaran dengan menyertakan foto kopi KTP dan denah lokasi atau foto kopi rekening listrik tetangga. Di kantor PLN, calon pelanggan akan memperoleh informasi proses pengajuan pasang baru secara transparan. Yang perlu dipahami, dalam melayani pasang baru, PLN melayani berdasarkan urutan pendaftar. Juga jangan mengira, jika lewat pihak ketiga (calo) proses penyambungan baru dapat lebih cepat⁸⁵.

Setelah calon pelanggan mendaftar, PLN akan melakukan beberapa tahap. Yang pertama adalah melaksanakan evaluasi teknis, yang meliputi evaluasi terhadap jaringan maupun beban trafo. Hal ini dilakukan guna mencari tahu apakah trafo yang ada masih mampu menyuplai tenaga bila diadakan pemasangan baru. Selain itu, PLN perlu mengecek ketersediaan material untuk pasang baru. Berikutnya, hasil evaluasi akan disampaikan kepada calon pelanggan dalam bentuk surat jawaban. Jika hasil evaluasi teknis dan ketersediaan material memenuhi, maka PLN akan membuat Surat Izin Penyambungan. Sebaliknya jika belum memenuhi, maka akan ditangguhkan dan calon pelanggan dimasukkan ke dalam daftar tunggu.

Jika permohonan calon pelanggan sudah disetujui, maka calon pelanggan harus menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL), membayar biaya pemasangan, Uang Jaminan Langganan (UJL) serta biaya

⁸⁵ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hal. 70

Konsuil, dan memilih Biro Teknik Listrik (BTL). BTL yang dipilih akan memasang instalasi rumah, membuat gambar instalasi rumah, dan membuat surat jaminan instalasi rumah untuk diserahkan ke PLN.

Perikatan yang timbul dari perjanjian merupakan keadaan yang dikehendaki oleh para pihak yang bersangkutan karena mereka terikat satu sama lain atas dasar kehendak mereka, sehingga konsumen dan PLN terikat oleh hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dituangkan dalam perjanjian. Perjanjian jual beli tenaga listrik adalah berbentuk perjanjian baku/kontrak baku. Karakter kontrak baku menempatkan konsumen pada posisi menerima atau menolak kontrak (*take it or leave it*) karena konsumen tidak dapat menentukan isi, bentuk, dan prosedur pembuatan perjanjian.

Secara faktual yang tampak justru bukan nuansa kontrak win-win solution yang merugikan salah satu bahkan para pihak, tapi justru kontrak win-lose solution yang merugikan salah satu bahkan para pihak. Tentunya bagi kepentingan dunia bisnis dan pelaku bisnis situasi ini jelas tidak mendukung terciptanya iklim usaha yang tidak kondusif. Kondisi seperti ini telah cukup dicermati oleh pembuat hukum di negeri ini. Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sendiri telah memberikan perlindungan kepada konsumen mengenai hal ini dengan dibuatnya hak-hak bagi konsumen dan larangan-larangan bagi pelaku usaha.

C. Tinjauan Umum Tentang PLN Kota Pekanbaru.

1. Sejarah PLN

Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Direktur Utamanya

adalah Sofyan Basir, yang dilantik pada 23 Desember 2014 yang menggantikan Nur Pamudji yang menjabat sebelumnya.

Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkitan tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusahaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dimulai sejak perusahaan swasta Belanda NV. NIGM memperluas usahanya di bidang tenaga listrik, yang semula hanya bergerak di bidang gas. Kemudian meluas dengan berdirinya perusahaan swasta lainnya. Setelah diproklamirkannya kemerdekaan Indonesia, tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan listrik yang dikuasai Jepang direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan September 1945, lalu diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia. Pada tanggal 27 Oktober 1945 dibentuklah Jawatan Listrik dan Gas oleh Presiden Soekarno. Waktu itu kapasitas pembangkit tenaga listrik hanyalah sebesar 157,5 MW. Beberapa peristiwa yang terjadi yaitu:

- a. Tanggal 1 Januari 1961, dibentuk BPU - PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas.
- b. 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.
- c. Tahun 1972, Pemerintah Indonesia menetapkan status Perusahaan Listrik Negara sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN).

- d. Tahun 1990 melalui peraturan pemerintah No 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan.
- e. Tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepadasektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik.

Sejalan dengan kebijakan di atas maka pada bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

PT. PLN Persero merupakan kantor cabang dari PLN Pekanbaru untuk wilayah Riau dan Kepulauan Riau. PT. PLN (Persero) Cabang mengemban suatu amanah besar bagi pelayanan kelistrikan di bumi Rokan ini. Perubahan kearah perbaikan pelayananpun terus dilakukan, antara lain dengan dilakukannya perubahan Organisasi PLN di Riau, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden No.139 Tahun 1998 Tanggal 11 September 1998 tentang Tim Restrukturisasi dan Rehabilitasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). PLN telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 113.K/010/DIR/2001 Tanggal 25 Mei 2001 sehingga PLNWilayah III berubah status menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk di dalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau.

2. Logo PLN

1) Bentuk Lambang

Bentuk, warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara Nomor : 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara. Tahun 1972, PLN ditetapkan sebagai Perusahaan Umum melalui Peraturan Pemerintah No. 18

pemerintah juga memberikan tugas-tugas pemerintah dibidang kelistrikan kepada PLN untuk mengatur, membina, mengawasi, dan melaksanakan perencanaan umum dibidang kelistrikan nasional disamping tugas-tugas perusahaan. Berdasarkan Undang-undang dan Peraturan Pemerintah bahwa PLN merupakan salah satu pemegang kekuasaan usaha kelistrikan, berhubungan dengan itu maka agar di dalam pelaksanaan operasional sebagai pemegang kuasa ketenagalistrikan sesuai dengan makna di atas, Pemerintah Republik Indonesia menetapkan Peraturan Pemerintah Indonesia No. 17 Tahun 1990 tentang Perusahaan Umum (PERUM) Listrik Negara. Peraturan ini merupakan dasar hukum pengolahan Perusahaan Umum Listrik Negara sebagai pemegang tenaga kuasa usaha ketenagalistrikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1994 status PLN diubah dari PERUM menjadi PERSERO atau dengan PT. PLN (PERSERO).

2) lement-element Dasar Lambang

b) Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

c) Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun

mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

d) Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya

3. Badan Hukum PLN

Tahun 1972, PLN ditetapkan sebagai Perusahaan Umum melalui Peraturan Pemerintah No. 18 pemerintah juga memberikan tugas-tugas pemerintah dibidang kelistrikan kepada PLN untuk mengatur, membina, mengawasi, dan melaksanakan perencanaan umum dibidang kelistrikan nasional disamping tugas-tugas perusahaan. Berdasarkan Undang-undang dan Peraturan Pemerintah bahwa PLN merupakan salah satu pemegang kekuasaan usaha kelistrikan, berhubungan dengan itu maka agar di dalam pelaksanaan operasional sebagai pemegang kuasa ketenagalistrikan sesuai dengan makna di atas, Pemerintah Republik Indonesia

menetapkan Peraturan Pemerintah Indonesia No. 17 Tahun 1990 tentang Perusahaan Umum (PERUM) Listrik Negara. Peraturan ini merupakan dasar hukum pengolahan Perusahaan Umum Listrik Negara sebagai pemegang tenaga kuasa usaha ketenagalistikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1994 status PLN diubah dari PERUM menjadi PERSERO atau dengan PT. PLN (PERSERO).



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

Pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam hal ini tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Oleh karena itu usaha penyediaan tenaga listrik yang dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu.

Sebagaimana yang diketahui bersama, bahwa energi listrik merupakan kebutuhan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Sementara penyediaan energi listrik di Indonesia belum mampu memberikan pelayanan yang seimbang dengan kebutuhan masyarakat akan energi listrik tersebut. Kondisi masyarakat Indonesia masih memerlukan banyak informasi dan edukasi mengenai konsumen cerdas khususnya dalam hal perlindungan konsumen atas hak-hak konsumen listrik. Terkait masalah perlindungan konsumen listrik Indonesia, Perlindungan hukum konsumen menurut Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum

Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (MUP3) PLN UP3 Pekanbaru bahwa pihaknya telah memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Kota Pekanbaru dalam penyediaan tenaga listrik tiap harinya, dan kami pun tidak pungkiri apabila terjadi pemadaman listrik tiba-tiba oleh pihak PLN. Namun kami tetap berusaha memberikan yang terbaik untuk masyarakat khususnya di Kota Pekanbaru.⁸⁶

Dalam kesempatan yang sama penulis juga telah menanyakan kepada responden (konsumen) tentang bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh PLN Pekanbaru kepada masyarakat sebagai pengguna listrik. Untuk itu dapat dilihat jawabannya pada tabel di bawah ini :

Tabel III. 1
Jawaban responden tentang pelayanan yang diberikan oleh PLN Pekanbaru kepada masyarakat sebagai pengguna listrik

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Baik	92	92 %
2.	Tidak baik	8	8 %
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data olahan Penelitian di Lapangan Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 92 orang responden menjawab pelayanan yang diberikan oleh PLN Pekanbaru kepada masyarakat

⁸⁶ Hasil wawancara penulis dengan Bp. Yuliandra Syahrial Nurdin, selaku Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (MUP3) PLN UP3 Pekanbaru pada tanggal 14 September 2021

sebagai pengguna listrik sangat baik, sementara 8 orang responden menjawab tidak baik.

Penyelesaian seperti ini dirasakan lebih mempertimbangkan kemaslahatan bersama. Seperti yang telah disebutkan di dalam Pasal 45 ayat 2 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa". Ketentuan berikutnya dari Pasal 45 ayat (4) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatakan "Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat di tempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa".

Dari Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ayat (2) dan (4) ini dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan ada dua macam, yaitu yang pertama langsung melalui pengadilan negeri dan kedua, gugatan melalui pengadilan apabila upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa dianggap gagal atau tidak berhasil. Menurut Pasal 46 Undang-undang Perlindungan Konsumen tentang gugatan ke pengadilan dan *class action*, gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan.

- 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.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) PLN UP3 Pekanbaru, apakah selama ini sudah memberikan hak-hak konsumen sebagai pengguna aliran listrik, dari hasil wawancara penulis diketahui bahwa pihak PLN sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, dan sekarang tergantung penilaian masyarakat terhadap kinerja kami, sebagai pihak PLN kami sudah memberikan apa yang menjadi hak masyarakat dalam menikmati listrik yang kami berikan.⁸⁷

Dalam kesempatan yang sama penulis juga telah menanyakan kepada responden (konsumen) tentang apakah Bapak/Ibu pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan dari pihak PLN. Untuk itu dapat dilihat jawabannya pada tabel di bawah ini :

⁸⁷ Hasil wawancara penulis dengan Bp. Yulindra Syahrial Nurdin, selaku Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (MUP3) PLN UP3 Pekanbaru pada tanggal 14 September 2021

Tabel III. 2

Jawaban responden tentang pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan dari pihak PLN

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pernah	8	8 %
2.	Tidak	92	92 %
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data olahan Penelitian di Lapangan Tahun 2017

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 92 orang responden menjawab tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan dari pihak PLN, sementara 8 orang responden menjawab pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan dari pihak PLN.

Berbagai peraturan yang sudah ada kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan konsumen. Jadi apabila pemenuhan hak kelistrikan terhadap masyarakat kurang dipenuhi, maka sudah ada Undang-undang perlindungan konsumen yang melindungi masyarakat. Berbagai perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, perumusannya begitu luas sehingga tidak dapat secara langsung melindungi kepentingan konsumen. Demikian juga bagian terbesar dari ketentuan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen, yaitu berbagai peraturan sektoral yang biasanya berbentuk keputusan menteri, belum mampu dimanfaatkan secara langsung untuk melindungi kepentingan. Bahkan pengertian "konsumen" itu sendiri hampir tidak dikenal dalam peraturan perundang-undangan Indonesia.

Kedudukan konsumen Indonesia dalam sistem perekonomian nasional masih berada pada keadaan memprihatinkan.

Di dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 Jo Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, pengaturan terhadap perlindungan konsumen tidak secara jelas diungkapkan dalam undang-undang ini. Hal ini bisa dilihat terutama sekali pada Pasal 15 dan 16, yaitu :

1. Pemegang Kuasa Usaha Kelistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum wajib:
 - a. menyediakan tenaga listrik,
 - b. memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, dan
 - c. memperhatikan keselamatan kerja dan keselamatan umum.
2. Ketentuan tentang hubungan antara Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk kepentingan umum dengan masyarakat yang menyangkut hak, kewajiban dan tanggung jawab masing-masing diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Apabila dikaji, sebenarnya rumusan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan sudah tercantum jelas tentang perlindungan konsumen terutama Pasal 33 mengamanatkan bahwa pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen. Selain itu, konsumen tenaga listrik mempunyai hak mendapat pelayanan yang baik, mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang

baik, memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar, mendapat pelayanan perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik dan mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual-beli tenaga listrik sebagaimana tercantum dalam Pasal 34.

Namun karena Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 sudah dicabut maka di dalam perundang-undangan setingkat undang-undang yang mengenai ketenagalistrikan tidak jelas dan tidak tegas mengatur tentang perlindungan konsumen dan hal ini sangatlah meresahkan karena hal ini sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan zaman terlebih-lebih setelah keluarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Beberapa perundang-undangan yang lain di bawah undang-undang yang mengatur masalah ketenagalistrikan adalah:

1. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik yang diganti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2003 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, mengatur tentang Jenis dan Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPL), tata cara permohonan IUPL, serta kewajiban dan tanggung jawab pemegang IUPL.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1999 tentang Usaha Penunjang Tenaga Listrik, mengatur tentang usaha penunjang tenaga listrik, izin usaha penunjang tenaga listrik, syarat-syarat penyediaan dan perusahaan,

instalasi dan standarisasi ketenagalistrikan, serta hubungan pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan dan pemegang izin usaha ketenagalistrikan dengan masyarakat.

3. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2001 tanggal 30 Juni 2001 yang diganti dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2003 tentang harga jual tenaga listrik yang disediakan oleh PT. PLN (Persero). Di dalam Keputusan Presiden ini ditentukan tarif/harga jual tenaga listrik yang mempertimbangkan keadilan, kemampuan daya beli masyarakat, biaya produksi dan efisiensi perusahaan, skala perusahaan dan interkoneksi sistem yang dipakai
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1995 tentang Usaha Penunjang Tenaga Listrik Presiden Republik Indonesia. Di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1995 ini perlindungan konsumen diatur dalam Bab III tentang kewajiban dan tanggung jawab pemegang izin usaha penunjang tenaga listrik terutama Pasal 9 dan Pasal 10.
5. Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 1836/K/36/MEM/2002 tentang ketentuan pelaksanaan harga jual tenaga listrik tahun 2003 yang disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara.

Sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, seorang konsumen bila dirugikan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Pihak tersebut di sini bisa berarti produsen/pabrik, supplier, pedagang besar, pedagang eceran/penjual ataupun

pihak yang memasarkan produk, bergantung dari siapa yang melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Kualifikasi gugatan yang lazim digunakan di berbagai negara, termasuk Indonesia, adalah wanprestasi (*default*) atau perbuatan melawan hukum (*tort*).⁸⁸

Menurut teori keadilan bahwa masalah keadilan merupakan persoalan yang rumit yang dapat dijumpai di setiap masyarakat. Hukum memiliki dua tugas utama yakni mencapai suatu kepastian hukum dan mencapai keadilan bagi semua masyarakat. Diantara sekian banyaknya pemikiran dan konsep keadilan, salah satu konsep keadilan yang cukup relevan adalah sebagaimana yang dikonsepsikan oleh Roscoe Pound, yang selanjutnya diketahui dengan keadilan sosiologis; keadilan yang didasarkan pada kebiasaan, budaya, pola perilaku dan hubungan antar manusia dalam masyarakat. Keadilan hukum bagi masyarakat tidak sekedar keadilan yang bersifat formal-prosedural, keadilan yang didasarkan pada aturan-aturan normatif yang rigid yang jauh dari moralitas dan nilai-nilai kemanusiaan. Lawan dari keadilan formal-prosedural adalah keadilan substantif, yakni keadilan yang ukurannya bukan kuantitatif sebagaimana yang muncul dalam keadilan formal, tetapi keadilan kualitatif yang didasarkan pada moralitas publik dan nilai-nilai kemanusiaan dan mampu memberikan kepuasan dan kebahagiaan bagi masyarakat⁸⁹.

Hukum sangat erat hubungannya dengan keadilan, bahkan ada pendapat bahwa hukum harus digabungkan dengan keadilan, supaya benar-benar berarti

⁸⁸ Miriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Jakarta: Gramedia, 2012, hal. 58.

⁸⁹ Hyronimus Rhiti, *Filsafat Hukum Edisi Lengkap (Dari Klasik ke Postmodernisme)*, Ctk. Kelima, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2015, hal. 24

sebagai hukum, karena memang tujuan hukum itu adalah tercapainya rasa keadilan pada masyarakat. Suatu tata hukum dan peradilan tidak bisa dibentuk begitu saja tanpa memerhatikan keadilan, karena adil itu termasuk pengertian hakiki suatu tata hokum dan peradilan, oleh karenanya haruslah berpedoman pada prinsip-prinsip umum tertentu. Prinsip-prinsip tersebut adalah yang menyangkut kepentingan suatu bangsa dan negara, yaitu merupakan keyakinan yang hidup dalam masyarakat tentang suatu kehidupan yang adil, karena tujuan negara dan hukum adalah mencapai kebahagiaan yang paling besar bagi setiap orang.⁹⁰

Apabila ada hubungan kontraktual antara konsumen dengan pengusaha/perusahaan, maka kualifikasi gugatannya adalah wanprestasi. Kerugian yang dialami konsumen, tidak lain karena tidak dilaksanakannya prestasi oleh pengusaha. Jadi, jika tidak ada hubungan kontraktual antara konsumen dengan pengusaha, maka tidak ada tanggung jawab (hukum) pengusaha kepada konsumen. Dalam ilmu hukum, inilah yang disebut sebagai doktrin *privity of contract*. Di dalam doktrin ini terkandung prinsip “tidak ada hubungan kontraktual, tidak ada hubungan tanggung jawab” (*no privity - no liability principle*). Ketika banyaknya masalah yang timbul di bidang kelistrikan, masyarakat menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Dari berbagai masalah yang ada, sebenarnya inti pokok persoalannya pada hak dan kewajiban kedua belah pihak, dalam hal ini, PLN selaku produsen jasa kelistrikan dan warga selaku konsumen. Reaksi konsumen untuk menuntut ganti rugi, misalnya, merupakan cerminan adanya kesadaran bahwa sebagai konsumen, mereka mempunyai hak,

⁹⁰ M. Agus Santoso, *Hukum, Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum*, Ctk. Kedua, Kencana, Jakarta, 2014, hal. 85

sebaliknya, sikap tegas PLN akan memberi ganti rugi kepada konsumen yang hak-haknya belum mampu dipenuhi oleh pihak PLN.

Hukum adalah kekuasaan yang mengatur dan memaksa. Hukum mengatur hubungan-hubungan yang ditimbulkan oleh pergaulan masyarakat manusia (hubungan yang timbul dari perkawinan, keturunan, kerabat daerah, ketetanggaan, tempat kediaman, kebangsaan, dari perdagangan dan pemberian berbagai jasa dan dari perkara-perkara lainnya), dan hal-hal tersebut dilakukannya dengan menentukan batas kekuasaan-kekuasaan dan kewajiban-kewajiban tiap-tiap orang terhadap mereka dengan siapa ia berhubungan.⁹¹ Hubungan yang diatur oleh hukum sedemikian itu dinamakan hubungan hukum. Tiap-tiap hubungan hukum mempunyai dua segi yakni pada satu pihak merupakan hak dan pada pihak lain merupakan kewajiban⁹².

Hubungan hukum terdapat antara dua pihak atau lebih orang yang tertentu, dalam hal mana yang berhak disebut penagih utang (*schuldeiser*) dan yang berwajib disebut orang yang berutang (*schuldenaar*). Hubungan hukum sebagai sesuatu hak dengan kebalikannya yakni kewajiban, hanya terdapat pada orang (personen). Ada juga yang membayangkan seolah-olah hubungan hukum mungkin juga terdapat antara orang (persoon) dan benda (zaak).⁹³

Hukum memberikan kualifikasi terhadap hubungan-hubungan tertentu yang dipilihnya. Dengan adanya pengkualifikasian oleh hukum, maka hubungan tersebut menjadi hubungan hukum. Agar terjadi hubungan hukum diperlukan

⁹¹ Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2009, hal. 41.

⁹² *Ibid*, hal. 42

⁹³ *Ibid*, hal. 44

pihak-pihak yang melakukan hubungan itu yang disebut sebagai subjek hukum, sedangkan yang menjadi sasaran dari jalinan hubungan tersebut disebut objek hukum. Ketiga hal tersebut, yaitu subjek hukum, hubungan hukum dan objek hukum dinamakan kategori-kategori hukum atau pengertian-pengertian yang bersifat dasar dari hukum. Disebut sebagai demikian, oleh karena tidak mungkin ada suatu tatanan hukum tanpa subjek hukum dan seterusnya.⁹⁴

Dari defenisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan hukum adalah “hubungan yang menimbulkan akibat hukum. Akibat hukum, yaitu timbulnya hak dan kewajiban. Hak merupakan kenikmatan, sedangkan kewajiban merupakan beban”⁹⁵. Salah satu syarat adanya suatu hubungan hukum adalah adanya suatu peristiwa hukum misalnya Jual beli. Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa “Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”. Berdasarkan rumusan pasal tersebut dapat dilihat bahwa jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual, dan penyerahan uang oleh pembeli kepada penjual.⁹⁶

Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, dalam jual beli senantiasa terdapat dua sisi hukum perdata, yaitu hukum kebendaan dan hukum perikatan. Dikatakan demikian karena pada sisi hukum kebendaan, jual beli melahirkan hak

⁹⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2016, hal.40.

⁹⁵ Salim H.S, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012, hal. 4.

⁹⁶ Gunawan Widjaja, dan Kartini Muljadi, *Jual Beli*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hal. 7

bagi kedua belah pihak atas tagihan, yang berupa penyerahan kebendaan pada satu pihak, dan pembayaran harga jual pada pihak lainnya, sedangkan dari sisi perikatan, jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual, dan penyerahan uang oleh pembeli kepada penjual.⁹⁷ Walaupun demikian, meskipun bersisi dua, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata melihat jual beli hanya dari sisi perikatannya semata-mata, yaitu dalam bentuk kewajiban dalam lapangan harta kekayaan dari masing-masing pihak secara bertimbal balik satu terhadap yang lainnya.⁹⁸

Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar termasuk dalam kontrak nominaat, yakni ketentuan hukum yang mengkaji berbagai kontrak atau perjanjian yang dikenal di dalam KUH Perdata. Hukum kontrak nominaat merupakan hukum yang bersifat umum. Artinya, bahwa kontrak-kontrak nominaat mengacu pada peraturan yang bersifat umum, sebagaimana yang tercantum dalam KUH Perdata. Apabila dalam undang-undang khusus tidak diatur, maka selanjutnya mengacu pada peraturan yang bersifat umum, sebagaimana yang tercantum dalam Buku III KUH Perdata. KUH Perdata merupakan ketentuan hukum yang bersifat umum, sedangkan hukum kontrak innominaat merupakan ketentuan hukum yang bersifat khusus. Maka berlaku asas *Lex Specialis Derogaat Lex Generali* artinya undang-undang yang khusus mengesampingkan undang-undang yang bersifat umum. Apabila dalam undang-undang khusus tidak diatur secara rinci maka dapat digunakan undang-undang yang bersifat umum.

⁹⁷ *Ibid*, hal. 8.

⁹⁸ *Ibid*, hal. 9

Berdasarkan wawancara penulis Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) PLN UP3 Pekanbaru bahwa hubungan hukum antara Pelanggan dengan PT. PLN salah satunya terjadi karena adanya suatu peristiwa hukum yakni jual beli tenaga listrik Prabayar. Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar dituangkan dalam suatu bentuk perjanjian yang digunakan sebagai dasar hukum/peraturan yang mengatur tentang jual beli tersebut. Perjanjian tersebut merupakan suatu perjanjian di bawah tangan yakni perjanjian yang disepakati dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yakni antara PT. PLN dengan Pelanggan dan pembuatannya tidak melibatkan pejabat yang berwenang.⁹⁹

Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik dituangkan dalam bentuk formulir, dan sebelum ditandatanganinya perjanjian tersebut, Pelanggan terlebih dahulu mengajukan permohonan dan mengisi form permohonan yang telah disediakan oleh pihak PT. PLN. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar (SPJBTL) adalah perjanjian baku sepihak yaitu perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu.¹⁰⁰

Menurut Ibu Rina Gustriana bahwa SPJBTL adalah suatu perjanjian yang disepakati kedua belah pihak yakni PT. PLN dan Pelanggan yang di dalamnya memuat dan membatasi hak dan kewajiban dari para pihak dengan tujuan agar Perjanjian tersebut dapat dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku untuk menghindari terjadi tindakan yang dapat merugikan salah satu pihak maupun

⁹⁹ Hasil wawancara penulis dengan Bp. Yuliandra Syahrial Nurdin, selaku Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (MUP3) PLN UP3 Pekanbaru pada tanggal 14 September 2021

¹⁰⁰ Tan Kamelo, *Hukum Jaminan Fidusia, suatu kebutuhan yang didambakan*, Alumni, Bandung, 2014. hal. 20

kedua belah pihak yang menyepakati perjanjian tersebut.¹⁰¹ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tentang Ketenagalistrikan, khususnya dalam Pasal 28, Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, dalam hal ini PT. PLN (Persero), memiliki kewajiban yang dapat dilihat sebagai berikut:

- b. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku;
- c. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat;
- d. Memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan;
- e. Mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Sedangkan konsumen listrik memiliki hak dan kewajiban yang dijabarkan dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Berdasarkan Pasal tersebut yang menjadi hak konsumen adalah:

- a. Mendapat pelayanan yang baik;
- b. Mendapatkan 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;
- e. Mendapatkan 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

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Ibu Rina Gustriana, selaku PAE Supervisor Pelayanan Pelanggan, di UP3 Pekanbaru, pada Rabu 7 September 2021

beli tenaga listrik.

Masih pada Pasal 29 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan terdapat kewajiban yang harus dilaksanakan oleh konsumen sebagai konsekuensi dari adanya hak, yaitu:

- a. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- b. Menjaga eamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen;
- c. Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
- d. Membayar tagihan pemakaian tenaga listrik;
- e. Menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.

Lebih lanjut, hubungan hukum di antara kedua belah pihak yakni dalam hal jual beli tenaga listrik prabayar juga menentukan hak dan kewajiban masingmasing pihak sebagai suatu akibat dari adanya hubungan hukum. Dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar ditetapkan beberapa hak dan kewajiban PT. PLN (Persero) dan Pelanggan yakni: “Kewajiban PLN:

- a. Pihak Pertama (PT. PLN) bersedia menjual dan menyalurkan tenaga listrik kepada Pihak Kedua (Pelanggan).
- b. Penyaluran tenaga listrik oleh Pihak Pertama (PT. PLN) dilaksanakan secara terus menerus tanpa terputus-putus, kecuali dalam hal sebagai berikut:
 - 1) Terjadi *force majeure* meliputi kerusakan, huru hara perang, pemogokan, kebakaran, gempa bumi, banjir, tanah longsor, letusan gunung berapi, tsunami, pohon tumbang, petir, kecelakaan pesawat

terbang, pencurian kabel listrik yang mengakibatkan terhentinya penyaluran tenaga listrik, akibat adanya Peraturan Pemerintah (dalam hal ini Pihak Pertama tidak memberikan ganti rugi);

- 2) Dilakukan pemutusan sementara ke instalasi Pihak Kedua sebagai tindak lanjut dari ketentuan angka 8 dan 9;
- 3) Pada waktu beban puncak, yang sewaktu-waktu memerlukan pemadaman oleh Pihak Pertama;
- 4) Pihak Pertama melakukan pemeliharaan dan atau perbaikan pembangkit dan atau jaringan dan;
- 5) atas perintah Instalasi yang berwenang atau Pengadilan.

Hak PLN:

- a. Pihak Pertama berhak atas biaya penyambungan yang dibayar oleh Pihak Kedua.
- b. Pihak Pertama setiap saat berhak dan diijinkan oleh Pihak Kedua memasuki persil Pihak Kedua untuk melaksanakan penertiban pemakaian tenaga listrik di tempat/persil Pihak Kedua tanpa surat pemberitahuan terlebih dahulu, dan apabila ditemukan Pelanggaran dan atau kelainan, maka Pihak Kedua dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Pihak pertama setiap saat berhak dan diijinkan oleh Pihak Kedua memasuki persil Pihak Kedua untuk melaksanakan kegiatan pemeliharaan jaringan dan atau pemasangan jaringan.

Kewajiban Pelanggan:

- a. Pihak Kedua (Pelanggan) wajib memberitahukan kepada PT. PLN (Pihak

Pertama) tentang pengalihan pemilikan atau penguasaan persil dan atau bangunan dari Pihak Kedua kepada pihak lain atau ahli waris atau pengganti Pihak Kedua selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari sejak pengalihan atau penguasaan dan;

- b. Pihak Kedua (Pelanggan) wajib menjaga instalasi milik Pihak Pertama yang berada di persil Pihak Kedua dan segera melaporkan kepada Pihak Pertama apabila ada kelainan.
- c. Pihak Kedua wajib membayar tagihan susulan sesuai ketentuan yang berlaku akibat ditemukannya pelanggaran/gangguan/kelainan pada pemakaian tenaga listrik dan atau pemakaian tenaga listrik tidak terukur secara penuh akibat peralatan pengukuran bekerja tidak normal bukan dikarenakan kesalahan Pihak Kedua.”

Dalam Surat Perjanjian Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar tidak menuangkan secara jelas mengenai apa saja yang menjadi hak konsumen, namun mengenai kewajiban dan larangan bagi konsumen tercantum secara jelas di dalam perjanjian tersebut. Hal ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban dari konsumen, dimana konsumen tidak memukan adanya ketentuan yang jelas mengenai haknya yang mungkin saja akan dituntut dikemudian hari apabila Pelanggan merasa haknya dilanggar atau Pelanggan mengalami kerugian yang diakibatkan bukan karena kesalahannya.

Salah satu ketentuan dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar yakni ketentuan Angka 10 menyatakan bahwa: “Pihak Kedua wajib membayar tagihan susulan sesuai ketentuan yang berlaku akibat ditemukannya

pelanggaran/gangguan/kelainan pada pemakaian tenaga listrik dan atau pemakaian tenaga listrik tidak terukur secara penuh akibat peralatan pengukuran bekerja tidak normal bukan dikarenakan kesalahan Pihak Kedua”.

Ketentuan di atas merupakan suatu ketentuan yang akan memberatkan Pelanggan dimana Pelanggan diwajibkan membayar tagihan susulan yang bukan diakibatkan karena kesalahannya dan hal ini tentu akan merugikan konsumen. Kerugian yang mungkin akan dialami konsumen terkait kewajiban pembayaran tagihan susulan di atas harusnya sudah dipertimbangkan oleh pihak PT. PLN selaku pihak yang menyusun semua ketentuan yang dicantumkan di dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar tersebut.

Hal ini bertujuan untuk menyeimbangkan antara hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Dalam peraturan perundang-undangan mengenai ketenagalistrikan terdapat hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen yang memunculkan hak dan kewajiban yang penjabarannya dicantumkan secara jelas dalam undang-undang yang dimaksud, dimana hak dan kewajiban tersebut merupakan wujud dari perlindungan konsumen itu sendiri. Melihat pada peraturan perundang-undangan dan profil perusahaan PT. PLN sebagai Pemegang Usaha Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan listrik calon pelanggan mulai dari kelas rumah tangga, usaha atau bisnis, industri dan umum. Peningkatan kualitas layanan yang dimaksud, yang juga merupakan perlindungan terhadap konsumen, antara lain:

- a. Peningkatan mutu produk berupa keandalan pasokan listrik, tegangan dan frekuensi listrik sesuai dengan standar yang ditetapkan termasuk

kecukupan pasokan listrik;

- b. Peningkatan akurasi pencatatan meter pemakaian listrik;
- c. Peningkatan mutu layanan seluruh jajaran karyawan PT. PLN (Persero)
- d. Memperlakukan pelanggan sebagai mitra bisnis.

Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan berusaha menyeimbangkan hak dan kewajiban dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dalam hal ini adalah PT. PLN dan Konsumen. Bahkan dalam Pasal 28 Undang-Undang tersebut memberikan peluang kepada konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi yang disebabkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian PT.PLN selaku pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.

Namun jika dikaitkan dengan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar, di dalam perjanjian tersebut tidak dijumpai adanya ketentuan secara jelas dalam hal apa konsumen dapat menuntut kerugian, maka apabila dikemudian hari terjadi kerugian terhadap konsumen misalnya kerugian secara ekonomi akibat pembebanan tagihan susulan yang bukan diakibatkan kesalahan Pelanggan, maka sulit bagi konsumen untuk menuntut haknya. Dasar hukum mengenai penuntutan ganti rugi sebenarnya juga diatur dalam KUHPerdara Pasal 1365.

Menurut Prof. Dr. Notonegoro, hak adalah kuasa untuk menerima atau melakukan suatu yang semestinya diterima atau dilakukan oleh pihak tertentu dan tidak dapat dilakukan oleh pihak lain manapun juga yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa olehnya.¹⁰² Sedangkan kewajiban adalah beban untuk memberikan sesuatu yang semestinya dibiarkan atau diberikan melulu oleh pihak

¹⁰² Notonegoro, *Pengertian Hak dan Kewajiban*, Padang: PT Sumbartoday, 2010, hal. 30

tertentu tidak dapat oleh pihak lain manapun yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa oleh yang berkepentingan. Dalam pancasila, hukum perlindungan konsumen memperoleh landasan idiil (filosofis) hukumnya pada sila kelima yaitu : Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Pengertian keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia, didalamnya terkandung suatu hak“ seluruh rakyat Indonesia untuk diperlakukan sama didepan hukum.

Hak adalah suatu kekuatan hukum, yakni hukum dalam pengertian subyektif yang merupakan kekuatan kehendak yang diberikan oleh tatanan hukum. Oleh karena itu hak dilindungi oleh tatanan hukum, maka pemilik hak memiliki kekuatan untuk mempertahankan haknya dari gangguan/ancaman dari pihak manapun juga¹⁰³. Dalam prinsip-prinsip yang dianut Undang-undang tentang Ketenagalistrikan, Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PT.PLN) wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keadilan yang baik, juga wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Hal ini berkaitan dengan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan. . Pasal 1365 KUH Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

1. Adanya perbuatan;
2. Adanya unsur kesalahan;
3. Adanya kerugian yang diderita;

¹⁰³ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni (Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif)*, Nusamedia, Bandung, 2006, hal. 152

4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.¹⁰⁴

Yang dimaksud dengan kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum”, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat. Disamping itu, PT. PLN juga memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen, maka berdasarkan hal tersebut sudah sepatutnyalah pihak PT. PLN dengan itikad baik menyesuaikan hak dan kewajiban dalam perjanjian tersebut dengan Undang-Undang Ketenagalistrikan sebagai payung hukum dari Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar tersebut.

Melalui Pasal 46 Undang-Undang No. 30 Tentang Ketenagalistrikan, Pemerintah atau pemerintah daerah juga diberi kewenangan dalam hal pembinaan dan pengawasan terhadap usaha penyediaan tenaga listrik yang juga bertujuan untuk melindungi konsumen yakni dalam hal pemenuhan kecukupan pasokan tenaga listrik, pemenuhan tingkat mutu dan keandalan penyediaan tenaga listrik dan penerapan tarif tenaga listrik. Adanya ketentuan mengenai hal tersebut, memberikan tugas kepada pemerintah untuk turut mengawasi pelaksanaan kewajiban PT. PLN yang juga tertuang dalam Undang-Undang Tentang Ketenagalistrikan tersebut dan melindungi konsumen terhadap penerapan tarif tenaga listrik yang tinggi dan tidak sesuai.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan perlindungan hukum kepada Pelanggan selaku konsumen. Undang-Undang ini juga mengatur mengenai pencantuman klausula baku sebagai

¹⁰⁴ Sidharta, *Op.Cit*, hal. 73.

bentuk perlindungan terhadap konsumen agar hak dan kedudukan konsumen tidak disalahgunakan. Ketentuan pengaturan pencantuman klausula baku ini hadir agar di dalam perjanjian baku tersebut antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian memiliki kedudukan yang seimbang.

Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar merupakan suatu perjanjian baku yang ketentuannya ditetapkan oleh pihak PT. PLN. Dalam ketentuan tersebut tercantum bahwa “Biaya penyambungan yang telah dibayar oleh pihak kedua menjadi hak milik pertama dan tidak dapat ditarik kembali oleh pihak kedua”. Ketentuan ini bertentangan dengan Pasal 18 Ayat (1) huruf (c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “larangan mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen”. Mengenai ketentuan pembayaran tagihan susulan juga merupakan suatu hal yang memberatkan konsumen dalam perjanjian tersebut, selain bertentangan dengan Undang-Undang Ketenagalistrikan juga bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelanggan yang tidak melakukan pelanggaran juga dapat dikenakan tagihan susulan akibat peralatan pengukur bekerja tidak normal.

Hal ini tentu akan dituntut oleh konsumen dikemudian hari, maka PT. PLN selaku pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan atas kerusakan barang yang diperdagangkan. Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini

bertujuan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga timbulnya sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Selain mengatur tentang pengaturan pencantuman klasula baku, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) melalui Pasal 30 juga memberikan perlindungan terhadap konsumen yang dilakukan oleh Pemerintah, Masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Salah satu contoh persoalan yang sering dialami oleh konsumen terkait kerugian yang dialami oleh konsumen adalah ketika terjadinya pemadaman listrik, menurut Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) PLN UP3 Pekanbaru, bahwa pihaknya harus melakukan pemadaman tersebut, karena ada pergantian mesin generator listrik yang mengalami kerusakan, untuk itu pihaknya harus mengganti ke mesin yang sudah stanby, untuk dilakukan perbaikan. Jadi pihaknya menghimbau kepada masyarakat jangan melulu menyalahkan pihak PLN, karena kamilah yang tau bagaimana kondisi dilapangan.¹⁰⁵

Penulis juga telah menanyakan kepada responden (konsumen) tentang apakah Bapak/Ibu Apakah pihak PLN sering melakukan pemadaman listrik dalam tahun belakangan ini. Untuk itu dapat dilihat jawabannya pada tabel di bawah ini :

¹⁰⁵ Hasil wawancara penulis dengan Bp. Yuliandra Syahrial Nurdin, selaku Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (MUP3) PLN UP3 Pekanbaru pada tanggal 14 September 2021

Tabel III. 3

Jawaban responden tentang pihak PLN pernah terjadi padam listrik dalam setahun belakangan ini

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pernah	19	19%
2.	Tidak	81	81 %
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data olahan Penelitian di Lapangan Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 19 orang responden menjawab pihak PLN pernah terjadi padam listrik dalam tahun belakangan ini, sementara 81 orang responden menjawab pihak PLN tidak sering terjadi padam listrik dalam tahun belakangan ini

Konsekuensi hukumnya tidak hanya sekedar permintaan maaf, melainkan kalau perlu pemberian ganti rugi kepada para pelanggan/konsumen akibat padamnya listrik. Konsekuensi ini wajar mengingat bila konsumen diduga merugikan PLN, padahal belum tentu terbukti kebenarannya menurut hukum, konsumen terpaksa membayar dugaan kerugian tersebut karena berkepentingan agar listriknya tidak diputus. Posisi lemah pelanggan/konsumen ini berlaku sebaliknya bagi PLN. Terhentinya penyediaan tenaga listrik dalam batas-batas tertentu ternyata dilindungi undang-undang melalui standar mutu dan keandalan. Artinya harus ada penetapan standar jumlah dan lama terhentinya penyediaan tenaga listrik karena gangguan. Bila PLN melanggar standar itu, terbuka peluang kecil untuk mengajukan gugatan ganti rugi.

Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) PLN UP3 Pekanbaru juga menghimbau kepada masyarakat, untuk menyadari pemadaman yang terjadi, dan apabila masyarakat dirugikan, kami siap mendengarkan dan menindaklanjutinya dengan prosedur mekanismen yang ada di perusahaan yaitu dengan Tingkat Mutu Pelayanan, dan kami juga sudah komitmen untuk pelaksanaannya.¹⁰⁶ Ketika masyarakat tidak puas akan pelayanan PLN, Pemerintah menyiapkan wadah untuk masyarakat dalam hal menyelesaikan persoalan sengketa yang terjadi antara pihak PLN dan masyarakat selaku konsumen.

Dari uraian tersebut jelas terlihat 2 (dua) hal penting mengenai penyelesaian sengketa konsumen, yaitu¹⁰⁷:

1. Bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian perselisihan melalui badan luar sistem peradilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), selain melalui Pengadilan Negeri
2. Bahwa pilihan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha bukanlah suatu pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah paralel atau sejajar dengan pilihan sengketa melalui badan peradilan.

Oleh karena untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan sebelum melalui BPSK, maka dapat ditempuh melalui: konsumen langsung mengadu dan menggugat pelaku usaha dalam hal ini PT. PLN (Persero), bentuk

¹⁰⁶ Hasil wawancara penulis dengan Bp. Yuliandra Syahrial Nurdin, selaku Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (MUP3) PLN Pekanbaru pada tanggal 14 September 2021

¹⁰⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hal. 242.

penyelesaian dan besarnya ganti rugi diserahkan pada kesepakatan para pihak dengan syarat bahwa untuk tercapainya penyelesaian sengketa, kedua belah pihak harus mempunyai kemampuan dan iktikad baik.

Pengaduan gugatan dan ganti rugi di ajukan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sesuai dengan tujuan didirikannya untuk menyelenggarakan perlindungan konsumen, sebagai contoh adalah YLKI. Pengaduan dan gugatan ganti rugi diajukan melalui Direktorat Perindungan Konsumen dan akan memberikan bantuan penyelesaian sengketa dengan bertindak sebagai katalisator maupun mediator.¹⁰⁸ Apabila tidak tercapai kesepakatan maka penyelesaian diserahkan kepada para pihak untuk diteruskan melalui BPSK atau Pengadilan Negeri. Komoditas listrik menyangkut hajat hidup orang banyak sehingga dimensi keadilan akan mudah dirasakan bila terlampau sering dikorbankan. Dengan meminjam Roescoe Pound, dimensi keadilan dapat dilaksanakan dengan maupun tanpa hukum. Terlampau terpaku pada regulasi bisa jadi lebih banyak mengorbankan keadilan. Sebaliknya tanpa regulasi pun, itu berarti anarkhis. Yang penting, bagaimana mengharmonisasikan gerak antara diskresi yang luas dengan regulasi yang tegas dan terperinci. Hal ini sepenuhnya pilihan mana yang akan dilakukan PLN maupun konsumen/pelanggan.

Ketentuan Pasal 30 UUPK tersebut mengatur tentang pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya. Apabila diperhatikan substansi Pasal 30 tersebut, juga tampak bahwa pengawasan lebih banyak menitikberatkan pada

¹⁰⁸ Agus Brotosusilo, *Instrumen/Aspek-aspek Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, 2017, hal. 17

peran masyarakat dan LPKSM, dibanding dengan peran Pemerintah yang pelaksanaanya dilakukan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait. Ayat 4 dari pasal tersebut menyatakan bahwa: “Apabila pengawasan oleh masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat ternyata mendapatkan hal-hal yang menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Ini berarti untuk mengetahui ada atau tidaknya suatu barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang beredar dipasar, pemerintah sepenuhnya menyerahkan dan menanti laporan masyarakat dan/atau LPKSM, untuk kemudian diambil tindakan.¹⁰⁹ Penjelasan Pasal 30 Ayat (3) UUPK yang menentukan aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang resiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang diisyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktek usaha.

Melalui Pasal 44 UUPK juga menegaskan bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dapat berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Tugas LPKSM sebagaimana ditentukan dalam Pasal 44 Ayat (3) huruf (d) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu, membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen, hal ini memberikan kesempatan kepada konsumen listrik untuk dapat menyampaikan keluhannya atas ketidakseimbangan

¹⁰⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hal. 185.

hak dan kewajiban para pihak dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar ataupun keluhan lain selaku pengguna listrik kepada LPKSM.¹¹⁰

Menurut Teori Perlindungan hukum, sebagaimana yang diungkapkan oleh Phillipus M. Hadjon, dimana menjelaskan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat merupakan tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif¹¹¹. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan perlindungan repressif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk pada penanganan di lembaga peradilan. Dapat dinyatakan bahwa fungsi hukum adalah melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan. Terkait dengan penulisan skripsi ini, teori perlindungan hukum digunakan untuk melindungi konsumen pengguna jasa PT. PLN (Persero) terkait dengan pemadaman listrik secara sepihak, agar hak-hak dari konsumen dapat terpenuhi sesuai dengan yang diperjanjikan kedua belah pihak.

Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum¹¹². Dalam pertanggungjawaban dikenal dua istilah, yakni liability yang merupakan istilah hukum yang luas dan menunjuk hampir semua karakter resiko atau tanggungjawab yang meliputi hak dan kewajiban secara aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang. Responsibility berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban,

¹¹⁰ *Ibid*, hal. 218.

¹¹¹ Phillipus M.Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya : Bina Ilmu, 2017, hal. 25

¹¹² Hans Kelsen, *Teori Umum tentang Hukum dan Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Bandung, 2006, hal. 95.

putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapa meliputi juga kewajiban dalam bertanggungjawab atas undang-undang yang dilaksanakan¹¹³. Dalam hal ini, digunakannya teori pertanggung jawaban untuk mengkaji terkait tanggung jawab yang dilakukan oleh PT. PLN Persero dalam menangani permasalahan pemadaman listrik.

Menurut Satjipto Raharjo, dalam teori kepastian Hukum merupakan bagian dari unsur hukum, diutamakan untuk peraturan hukum tertulis. Apabila tidak adanya suatu unsur kepastian dalam hukum, maka hukum tersebut tidak akan dipatuhi karena semua orang tidak mempunyai pegangan terhadap perilakunya. *Ubi jus incertum, ibi jus nullum* (di mana tiada kepastian hukum, di situ tidak ada hukum)¹¹⁴. Menurut Sudikno Mertokusumo berpendapat bahwa kepastian hukum adalah suatu bentuk perlindungan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh semua orang dalam menghadapi tindakan yang tidak seharusnya dilaksanakan atau dilarang. Dengan adanya kepastian hukum tersebut pun dapat menjaga ketertiban serta terjamin keamanan dalam masyarakat¹¹⁵.

Dari kedua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepastian hukum sendiri adalah suatu jaminan yang menyatakan bahwa hukum harus dijalankan dengan tepat dan pasti. Jika suatu hukum tidak terdapat kepastian didalamnya maka hukum tidak akan ditaati serta tidak dapat dijadikan pedoman bagi setiap orang. Tanpa adanya kepastian hukum, orang tidak tahu apa yang harus dilaksanakan serta akan sulit untuk mencapai suatu keputusan yang pasti dan

¹¹³ Ridwan H.R, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo, Jakarta, 2016, hal. 335

¹¹⁴ Satjipto Raharjo, *Hukum Dalam Jagat Ketertiban*, Jakarta: UKI PRESS, 2016, hal. 112

¹¹⁵ Sudikno Mertokusumo, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010, hal. 34

akhirnya akan timbul keresahan akibat ketidakpastian hukum tersebut. Dengan adanya suatu kepastian dalam hukum maka akan menjadi harapan bagi setiap orang yang ingin berlaku adil terhadap tindakan sewenang-wenang yang dilaksanakan oleh para penegak hukum dimana para penegak hukum tersebut tidak melakukan hak dan kewajiban serta tugas mereka dengan sebagaimana mestinya. Selain itu, dengan adanya kepastian hukum tersebut masyarakat akan tahu kejelasan akan hak dan kewajiban masing-masing menurut hukum serta masyarakat akan mengetahui bahwa suatu perbuatan tersebut benar atau salah akan mendapat konsekuensi hukum yang pasti, tanpa melihat subjek maupun objeknya

Pihak PT. PLN sendiri selaku pihak pertama dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar juga menyediakan layanan pengaduan atas keluhan yang dirasakan masyarakat sebagai konsumen listrik yakni dengan menghubungi Call Center 123. Hal ini merupakan suatu bentuk penyampaian aduan yang bersifat mudah dan praktis bagi masyarakat terutama konsumen yang berada jauh dari lokasi kantor PLN setempat.

Dimensi hukum padamnya listrik jelas tidak menggembirakan bagi pelanggan/konsumen listrik. Dalam perspektif perlindungan (hukum) terhadap konsumen, setidaknya dua hal mengemuka di sini. Pertama, di tengah-tengah minimnya konsekuensi hukum padamnya listrik, PLN terlampau egois menghitung kerugian ekonomisnya ketimbang kerugian ekonomis yang dialami berbagai lapisan pelanggan/konsumennya. Evaluasi masalah-masalah teknis kelistrikan cenderung menyalahkan perusahaan pembuat peralatan-peralatan PLN.

Ini terlihat pada keinginan PLN mengajukan komplain pada perusahaan tersebut. Tentu saja hal ini mengundang pertanyaan pasokan peralatan tersebut tidak memenuhi standar dan prosedur di PLN? Hal-hal teknis demikian perlu kiranya transparansi kebijakan kepada masyarakat agar diketahui bagaimana mata rantai kegiatan penyediaan tenaga listrik secara berkesinambungan.

Kedua, dimensi keadilan bagi pelanggan/konsumen untuk mendapatkan ganti rugi banyak dikorbankan, khususnya konsumen rumah tangga. Hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi dari PLN hanyalah hiasan Undang-Undang Ketenagalistrikan. Ketika konsumen menjumpai masalah, konsumen dihadapkan pada berbagai pembatasan yang sah menurut hukum. Tidak mudah menyingkap tabir pembatasan hukum demikian. Dibandingkan pelanggan listrik untuk kepentingan bisnis/biasa, khusus bagi konsumen rumah tangga tidak mudah memformulasikan besarnya kerugian secara material akibat padamnya listrik, misalnya: terhambatnya kegiatan-kegiatan rumah tangga sehari-hari atau tidak berfungsinya perangkat elektronik rumah tangga karena listrik padam. Akan tetapi masih dijumpai peluang yang sangat kecil untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada PLN atas dasar perbuatan melawan hukum (*tort*) sesuai ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata jo. Pasal 25 ayat (3) butir d Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989. Melalui instrumen ini, konsumen dihadapkan pada beban pembuktian (*burden of proof*) yang berat, karena harus membuktikan unsur-unsur:

1. Perbuatan melawan hukum;
2. Kesalahan/kelalaian tergugat;

3. Kerugian yang dialami konsumen/pelanggan;
4. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.

Pasal 25 ayat (3) d Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 mengetengahkan bahwa PLN bertanggungjawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, kesehatan, dan barang yang timbul karena kelalaiannya. Dugaan adanya kelalaian dapat terjadi pada waktu:

1. Pelaksanaan pekerjaan,
2. Tidak segera melakukan tindakan pengamanan perbaikan, padahal laporan/informasi telah disampaikan, dan
3. Tindakan-tindakan lain yang dapat menimbulkan kerugian selama pemberian pelayanan tenaga listrik.

Bentuk kelalaian yang ketiga ini, memberikan kesempatan bagi hakim untuk menafsirkannya secara proposional kasus demi kasus dengan berbagai model penafsiran hukum. Diharapkan hal-hal yang tidak jelas diatur dalam berbagai regulasi kelistrikan, putusan hakim akan memberikan pemecahannya, bahkan mungkin mengisi kekosongan hukum dan untuk memulainya bukan pekerjaan mudah, tetapi bila tidak dimulai diperkirakan tidak akan ada perbaikan nasib konsumen. Alternatif mengajukan gugatan "class action" yang sudah ada dasar hukum positifnya yang ketentuan class action diatur dalam Pasal 46 UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Ayat (1) tersebut merumuskan: "Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat

dilakukan oleh: ...b) sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama”.

Ayat (2) menentukan: ”Gugatan yang diajukan sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b,... diajukan kepada peradilan umum”.

Pada penjelasannya dinyatakan bahwa gugatan kelompok (*class action*) diakui undang-undang ini. Lebih lanjut dikemukakan dalam penjelasan itu bahwa gugatan ini harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu di antaranya adalah adanya bukti transaksi.

Hukum positif (*ius constitutum*) merupakan substansi hukum yang berlaku pada waktu dan tempat tertentu. Waktu tertentu yang dimaksud di sini adalah ketika suatu peristiwa hukum itu terjadi. Hukum positif dengan kata lain, hukum yang sedang berlaku, bukan hukum di masa lampau atau hukum yang dicitacitakan (*ius constituendum*).

Dalam visi Aliran Hukum Positif (Positivisme Hukum), hukum yang berlaku (hukum positif) itu harus memenuhi unsur keberlakuan (*Geltung*) yuridis. Hukum tersebut boleh saja mengabaikan unsur filosofis dan sosiologis, tetapi tidak dapat meninggalkan unsur yuridis. Suatu peraturan dikatakan memenuhi unsur keberlakuan yuridis apabila peraturan itu dilahirkan oleh lembaga yang berwenang dan melalui proses yang benar. Dengan demikian hukum positif

semata-mata mementingkan formalitas, bukan isi (materi) dari peraturan itu. Disebut hukum positif semata-mata karena ia masih berlaku sampai saat ini.¹¹⁶

Menurut Lawrence M. Friedman, sistem hukum mempunyai tiga unsur, yaitu struktur, substansi, dan budaya hukum. Menurut norma hukum positif Indonesia, landasan yuridis tertinggi terdapat dalam Undang-Undang Dasar 1945, yakni Pasal 27 ayat (1). Dalam ketentuan tersebut dinyatakan, bahwa segala warga negara Indonesia bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan, dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya. Pasal tersebut pada dasarnya memberi landasan konstitusional bagi perlindungan konsumen di Indonesia karena dalam ketentuan itu secara jelas dinyatakan bahwa kedudukan hukum konsumen tidak boleh lebih rendah daripada produsen atau pemasar produk si produsen. Mereka memiliki hak-hak yang seimbang satu sama lainnya.¹¹⁷

Penulis juga telah menanyakan kepada responden (konsumen) tentang apakah Bapak/Ibu pernah komplain atas tindakan pemadaman aliran listrik yang dilakukan oleh pihak PLN tersebut. Untuk itu dapat dilihat jawabannya pada tabel di bawah ini :

Tabel III. 4
Jawaban responden tentang masyarakat pernah komplain atas tindakan pemadaman aliran listrik yang dilakukan oleh pihak PLN tersebut

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pernah	-	0%
2.	Tidak	100	100 %

¹¹⁶ Shidarta, *Op.Cit*, hal. 10.

¹¹⁷ Yusuf Shofie, *Op.Cit*, hal. 72

Jumlah	100	100 %
--------	-----	-------

Sumber : Data olahan Penelitian di Lapangan Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan menjawab masyarakat tidak pernah komplain atas tindakan pemadaman aliran listrik yang dilakukan oleh pihak PLN tersebut.

A. Z. Nasution mengatakan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaedah-kaedah yang bersifat mengatur juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Sejalan dengan batasan hukum konsumen, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaedah-kaedah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.¹¹⁸

Hukum Perlindungan Konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum dan/atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang, sedangkan hukum konsumen berperan pada hubungan dan masalah yang para pihak berimbang dalam kedudukan sosial ekonomis, daya saing maupun tingkat pendidikan. Undang-Undang No. 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan yang mengatur dan memberikan arah bagi restrukturisasi sektor ketenagalistrikan membawa perubahan yang besar dalam bisnis energi khususnya listrik ke depan, melalui restrukturisasi industri, implementasi mekanisme pasar, reformasi tarif listrik, rasionalisasi partisipasi swasta, dan redefinisi peran pemerintah. Dengan dibukanya pasar sektor ketenagalistrikan maka PT PLN ke

¹¹⁸ A. Z. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Hukum Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2015, hal. 28

depan tidak akan lagi memonopoli pemegang kuasa usaha di bidang ketenagalistrikan. UU No. 20 Tahun 2002 juga mengupayakan agar tenaga listrik dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat, menjaga keselamatan ketenagalistrikan dan kelestarian fungsi lingkungan, serta memanfaatkan sebesar-besarnya tenaga kerja, barang dan jasa produksi dalam negeri. Jasa kelistrikan diatur dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Jasa Ketenagalistrikan. Penulis juga telah menanyakan kepada responden (konsumen) tentang Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan keterlambatan atas pembayaran tagihan/rekening listrik tiap bulannya. Untuk itu dapat dilihat jawabannya pada tabel di bawah ini :

Tabel III. 5
Jawaban responden tentang pernah melakukan keterlambatan atas pembayaran tagihan/rekening listrik tiap bulannya

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pernah	21	21%
2.	Tidak pernah	79	79 %
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data olahan Penelitian di Lapangan Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 21 orang responden menjawab pernah melakukan keterlambatan atas pembayaran tagihan/rekening listrik tiap bulannya, sedangkan sebanyak 79 orang responden menjawab tidak pernah melakukan keterlambatan atas pembayaran tagihan/rekening listrik tiap bulannya.

Dari segi hubungan konsumen-produsen dalam penyelenggaraan jasa ketenagalistrikan, apa yang diatur dalam undang-undang ini masih kurang bentuk

perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Permasalahan yang sering ditimbulkan PT. PLN (Persero) adalah masalah Pemutusan listrik yang terkadang tanpa pemberitahuan, sehingga terpaksa diputus secara sepihak oleh pihak PLN, karena masalah penghitungan rekening listrik yang belum direalisasikan pembayarannya oleh konsumen.

Dalam hukum perlindungan konsumen terdapat prestasi-prestasi yang akan dijalankan para pihak. Prestasi ini berupa hak dan kewajiban yang timbul akibat adanya perikatan para pihak. Hak dan kewajiban ini merupakan kewajiban timbal balik dari para pihak. Dimana terdapat hak pada salah satu pihak maka akan melahirkan kewajiban dipihak lain. Dalam rangka melindungi kepentingan Konsumen, dapat dilihat dalam Pasal 8 Undang-undang No. 8 Tahun 1999, yakni memberikan larangan kepada pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan produksi dan perdagangan barang atau jasa yaitu:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi 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 atau jasa tersebut.

- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang atau jasa tersebut.
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etika, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang atau jasa tersebut.
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan atau 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.
- j. Tidak mencantumkan informasi atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dapat dibagi kedalam dua larangan yaitu:

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

2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang menyesatkan konsumen. Undang-undang tentang perlindungan konsumen tidak hanya mencantumkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha.

Penulis juga telah menanyakan kepada responden (konsumen) tentang Apakah Kalau Bapak/Ibu pernah melakukan keterlambatan, Apakah keterlambatan itu dikenakan sanksi oleh pihak PLN. Untuk itu dapat dilihat jawabannya pada tabel di bawah ini :

Tabel III. 6
Jawaban responden tentang sanksi yang diberikan oleh PLN apabila mengalami keterlambatan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak ada sanksi	79	79%
2.	Ya, ada sanksi yang diberikan	21	21 %
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data olahan Penelitian di Lapangan Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 21 orang responden menjawab ada sanksi yang diberikan atas keterlambatan atas pembayaran tagihan/rekening listrik tiap bulannya, sedangkan sebanyak 79 orang responden menjawab tidak ada sanksi yang diberikan oleh PLN atas keterlambatan dalam melakukan pembayaran tagihan/rekening listrik tiap bulannya.

Dalam perjanjian penyambungan atau pemakaian arus listrik terdapat hak dan kewajiban sebagaimana yang terdapat pada pelaku usaha dan konsumen lain.

Menurut ketentuan Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebut kan bahwa konsumen memiliki hak:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakannya.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa dan perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan lainnya.

Selain hak konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen juga diatur tentang kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen maka pelaku usaha memiliki hak, yakni:¹¹⁹

1. Mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik.
2. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang dipergunakan.
3. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.

Sebagaimana konsekuensi dari hak konsumen yang telah diuraikan maka pelaku usaha dibebankan kewajiban sebagai berikut¹²⁰:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

¹¹⁹ Zumrotin K. Susilo, *Penyambungan Lidah Konsumen*, YLKI, Jakarta, 2016, hal. 3.

¹²⁰ Shidarta., *Op.Cit*, hal. 28.

2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan jasa serta memberi jaminan atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan.

Tidak hanya dalam UUPK, hak konsumen juga diatur dalam undang-undang ketenagalistrikan. Beberapa pasal didalam Undang-undang Ketenagalistrikan yang berhubungan langsung dengan kepentingan konsumen, antara lain:

1. Penyelenggaraan usaha ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin tersedianya tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi yang berkelanjutan.
2. Konsumen tenaga listrik memiliki hak untuk:

- b. Mendapat pelayanan yang baik;
- c. Mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- d. Memperoleh tenaga listrik dengan harga wajar;
- e. Mendapatkan pelayanan untuk perbaikan jika ada gangguan tenaga listrik;
- f. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyedia tenaga listrik, sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian tenaga listrik.

Selain hak, konsumen listrik juga berkewajiban untuk:

1. Melaksanakan pengamanan terhadap instalasi ketenagalistrikan;
2. Menjaga keamanan instalasi ketenagalistrikan;
3. Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
4. Membayar uang langganan atau harga tenaga listrik sesuai ketentuan atau perjanjian;
5. Konsumen tenaga listrik bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pada pemegang izin usaha penyedia tenaga listrik.

Dalam era globalisasi, pembakuan syarat-syarat perjanjian merupakan mode yang tidak dapat dihindari. Bagi pengusaha mungkin ini merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis dan cepat. Pelaksanaan klausula baku di Indonesia tidak semata-mata diserahkan kepada para pengusaha,

melainkan juga harus disesuaikan dengan nilai-nilai Pancasila yang menjadi dasar negara dan pandangan hidup bangsa Indonesia yang dijabarkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.

Penulis juga telah menanyakan kepada responden (konsumen) tentang tindakan yang dilakukan konsumen, apabila pihak PLN melakukan pemutusan hubungan listrik, dikarenakan keterlambatan konsumen dalam melakukan pembayaran rekening listrik. Untuk itu dapat dilihat jawabannya pada tabel di bawah ini :

Tabel III. 7
Jawaban responden tentang tindakan yang dilakukan konsumen, apabila pihak PLN melakukan pemutusan hubungan listrik, dikarenakan keterlambatan konsumen

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pasrah atau Diam saja	100	100%
2.	Melaporkan ke pihak BPSK	-	-
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data olahan Penelitian di Lapangan Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 21 orang responden menjawab pasrah dan diam saja atas tindakan yang dilakukan konsumen, apabila pihak PLN melakukan pemutusan hubungan listrik, dikarenakan keterlambatan konsumen dalam melakukan pembayaran rekening listrik, karena hal tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Setelah terjadi revolusi industri di Eropa Barat pada abad ke-19, kebutuhan perjanjian standar makin berkembang. Jumlah transaksi perdagangan makin mengikat, konsentrasi modal makin besar, sehingga penggunaan kontrak-

kontrak baku makin mendesak. Pada abad ke-20 pembakuan syarat-syarat perjanjian makin meluas. Terjadilah penumpukan modal besar pada kelompok golongan ekonomi kuat yang disebut kapitalis. Golongan kapitalis ini muncul sebagai pihak pengusaha yang menyediakan jasa menawarkan produksi atau jasa mereka kepada masyarakat konsumen. Sehingga konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan tersebut yaitu menyediakan jasa menawarkan produksi atau jasa mereka kepada masyarakat konsumen.

Dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku, artinya tidak ada blanko yang kosong tetapi hanya merupakan sejenis pengumuman atau pemberitahuan kepada yang bersangkutan yang mengikatkan diri dalam perjanjian tersebut. Contoh dokumen bukti perjanjian bagi pelanggan ialah (konsumen), nota pesanan, nota pembelian, tiket pengangkutan dan lain sebagainya.

Pada perjanjian standar, format perjanjian tersebut dibakukan dengan, ditentukan model, rumusan dan ukurannya oleh pelaku usaha sehingga tidak dapat diganti, diubah atau dibuat dengan cara lain karena sudah dicetak dalam format perjanjian sedemikian rupa. Model perjanjian dapat berupa blanko naskah perjanjian lengkap atau blanko formulir yang dilampiri dengan naskah syarat-syarat perjanjian, atau dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku. Biasanya syarat-syarat perjanjian dirumuskan secara rinci dengan menggunakan nomor-nomor atau pasal-pasal yang disebut klausula-klausula perjanjian.

Ada sebagian klausula-klausula yang dirumuskan sedemikian rupa yang mengandung istilah-istilah yang sangat sulit dipahami oleh kaum awam dalam waktu singkat, sedangkan ukuran kertas perjanjian ditentukan menurut model,

rumusan, isi perjanjian, bentuk huruf dan angka yang dipergunakan. Syarat-syarat perjanjian tersebut yang merupakan pernyataan kehendak ditentukan sendiri secara sepihak oleh pengusaha atau organisasi pengusaha. Hal ini dapat diketahui melalui format perjanjian yang sudah siap dipakai.

Jika konsumen bersedia menerima syarat-syarat perjanjian yang disodorkan kepadanya, maka ditandatangani perjanjian tersebut. Tetapi jika konsumen tidak setuju dengan syarat-syarat perjanjian yang disodorkan tersebut maka ia tidak dapat berarti menolak perjanjian. Pilihannya cuma menerima atau menolak.

Menurut Mariam Darus Badruzaman, tujuan perjanjian standar dibuat oleh pengusaha karena jelas memberikan keuntungan berupa¹²¹:

1. Efisien biaya, waktu dan tenaga;
2. Praktis karena sudah tersedia naskah yang dicetak berupa formulir atau blanko yang siap diisi dan ditandatangani;
3. Penyelesaian cepat karena konsumen hanya menyetujui dan menandatangani perjanjian yang disodorkan kepadanya;
4. Homogenitas perjanjian yang dibuat dalam jumlah yang banyak.

Selanjutnya disebutkan bahwa keuntungan yang diperoleh pihak pengusaha mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen, yaitu:

1. Tidak dapat menawar atau menghilangkan klausula-klausula dalam perjanjian standar tersebut.

¹²¹Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Baku (standar) Perkembangannya di Indonesia*, Alumni, Bandung, 2012, hal. 27

2. Sebahagian isi atau klausula-klausula dalam perjanjian standar mungkin tidak dimengerti oleh konsumen, yang sering tidak dijelaskan oleh pengusaha pada waktu perjanjian tersebut ditandatangani.¹²²

Jika konsumen membutuhkan produksi atau jasa yang ditawarkan kepadanya, maka ia harus menyetujui perjanjian tersebut dengan syarat-syarat standar yang disodorkan dengan sebutan “take it”. Jika konsumen tidak menyetujui syarat-syarat standar yang ditawarkan tersebut, ia menolak mengikatkan diri dalam perjanjian dengan pengusaha yang bersangkutan. Dalam bahasa Inggris diungkapkan dengan sebutan “leave it”¹²³. Dalam hubungan ini, perjanjian baku artinya perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan dalam perjanjian baku adalah meliputi model, rumusan dan ukuran.¹²⁴

Perjanjian standar atau klausula baku timbul sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Tuntutan masyarakat akan efisien dan kepraktisan mengakibatkan pemakaian perjanjian standar terus mengalami perkembangan. Menurut Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan tentang ketentuan pencantuman klausula baku yaitu:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

¹²² *Ibid*, hal. 29

¹²³ Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, Cet. Pertama, Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2012, hal. 73

¹²⁴ Abdul kadir Muhammad II, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Citra Aditya Bakti, 2012, hal. 6.

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan dan lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

- (1) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak dan bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (2) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (3) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Menurut hasil wawancara penulis dengan Ibu Rina Gustriana yang menyatakan bahwa perjanjian antara PLN dengan konsumen sebelumnya telah dipersiapkan oleh pelaku usaha dalam bentuk formulir, dan seorang konsumen dapat langsung menandatangani perjanjian tersebut, yang artinya bahwa konsumen itu menerima isi perjanjian tersebut. Isi dari perjanjian itu akan mengikat konsumen untuk tidak berbuat sesuatu atau dapat berbuat sesuatu yang diperbolehkan oleh pelaku usaha serta bentuk sanksi dari pelanggaran atas kesalahan dari konsumen tersebut.¹²⁵

Dengan demikian perjanjian antara pelaku usaha (PT. PLN) dengan konsumen adalah berbentuk perjanjian baku artinya bahwa konsumen tidak ikut serta dalam pembuatan perjanjian tersebut.

Dalam perjanjian penggunaan arus listrik antara PT. PLN dengan konsumen tidak ada disebutkan dengan tegas tentang wanprestasi yang dilakukan

¹²⁵Hasil wawancara dengan Ibu Rina Gustriana, selaku PAE Supervisor Pelayanan Pelanggan, di UP3 Pekanbaru, pada Rabu 7 September 2021

oleh perusahaan PT. PLN. Dalam perjanjian tersebut hanya disebutkan tentang kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan oleh PT. PLN yaitu:

1. Menyediakan tenaga listrik.
2. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.
3. Memperhatikan keselamatan kerja dan keselamatan umum.
4. Membangkitkan, menyalurkan dan mendistribusikan tenaga-tenaga listrik dari pusat-pusat pembangkitan, jaringan-jaringan transmisi dan distribusi milik perusahaan, sesuai dengan norma-norma yang sehat di bidang industri dan niaga.
5. Merencanakan atau merumuskan dan mengusulkan rencana peraturan-peraturan untuk selanjutnya diajukan kepada Menteri guna mendapatkan keputusan dan penetapannya, sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku, berupa peraturan pelaksanaan dari ketentuan mengenai pembangkitan, transmisi dan distribusi tenaga listrik beserta penggunaannya sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985.
6. Merencanakan, menentukan dan melaksanakan rencana pembangunan di bidang listrik, sesuai dengan kebijaksanaan cq. Keputusan pemerintah dan turut serta dalam pembuatan-pembuatan rencana umum untuk perkembangan ekonomi dan ketahanan nasional yang menyangkut kebijaksanaan umum di bidang tenaga listrik.

7. Mendirikan bengkel-bengkel untuk reperasi alat-alat tenaga listrik, menyelenggarakan jasa-jasa antara lain pemeliharaan dan pembelian yang dapat digunakan pihak ketiga.
8. Membangun dan menyelenggarakan pusat-pusat pembangkitan jaringan-jaringan di wakt u-waktu yang akan datang termasuk pembelian yang diperlukan sesuai dengan norma-norma yang sehat di bidang industri dan niaga.
9. Bertanggung jawab atas kebijakan kelistrikan, melakukan:
 - a. Pengelolaan serta pengembangan kelistrikan;
 - b. Penetapan penggunaan sumber daya energi untuk pengembangan kelistrikan;
 - c. Pengaturan, pengesahan dan pemberian izin peruntukan, penggunaan, penyediaan dan perusahaan kelistrikan;
 - d. Pengaturan dan penetapan bentuk-bentuk dan cara-cara penyelenggaraan usaha-usaha di bidang kelistrikan, baik untuk kemanfaatan umum maupun untuk keperluan sendiri;
 - e. Penetapan harga listrik untuk kemanfaatan umum;
 - f. Hal-hal lain yang berkenaan dengan kebijaksanaan kelistrikan.

Dalam perjanjian tersebut jika pihak PT. PLN tidak melaksanakan memberikan ganti rugi kepada pelanggan sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 Jo. 30 Tahun 2009. Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi pelanggan pemakaian arus listrik yaitu kepada pelanggan haruslah menurut prosedur dan tata cara yang telah ditetapkan di dalam Surat

Edaran PT. PLN (Persero) Nomor 68 K/010/DIR/2000, selanjutnya pihak PLN akan meneliti berkas permohonan tersebut, apakah telah sesuai atau tidak dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Apabila calon pelanggantelah memenuhi segala persyaratan yang telah ditentukan, maka pihak PT. PLN (Persero) akan melakukan penyambungan arus listrik kepada pihak pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Rina Gustriana yang mengatakan bahwa prosedur izin penyambungan arus listrik yang diatur pada buku pedoman dan petunjuk Surat Edaran PT. PLN (Persero) Nomor 68 K/010/DIR/2000 adalah sebagai berikut¹²⁶:

1. Permintaan sambungan baru.

Peminta (pemohon) datang sendiri ke perusahaan PT. PLN (Persero) melalui fungsi pelayanan langganan PT. PLN (Persero) di kantor PT. PLN (Persero) yang bersangkutan. Peminta dimohon untuk mengisi formulir tata usaha langganan I-01 (TUL.I-01) yang telah tersedia di loket serta membubuhkan tanda tangannya.

2. Permintaan melalui surat.

Permintaan yang melalui surat, petugas fungsi pelayanan langganan harus membuat formulir tata usaha langganan I-01 (TUL.I-01) berdasarkan dengan surat yang diterima dari kepala cabang kemudian diberi nomor urut 1.a.

3. Permintaan menunggu penyelesaian.

¹²⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Rina Gustriana, selaku PAE Supervisor Pelayanan Pelanggan, di UP3 Pekanbaru, pada Rabu 7 September 2021

Formulir tata usaha langganan I-01 (TUL.I-01) dibuat dalam rangkap tiga dan pada hari yang bersangkutan, yakni:

- a. Aslinya dikirim kepada kepala cabang untuk mendapatkan persetujuan atau dikirim langsung ke bagian teknik untuk ditinjau kemungkinan teknisnya.
 - b. Lembaran kedua dimasukkan dalam arsip permintaan yang menunggu penyelesaian.
 - c. Lembaran ketiga diberikan kepada peminta. Pada waktu petugas pelayanan langganan mengirim lembar pertama kepada kepala cabang atau bagian teknis (dalam buku ekspedisi), tanggal pengiriman dicatat pada lembar kedua. Dua kali seminggu wajib diperiksa arsip ini pegawai senior (Kepala seksi, oleh seorang yang ditunjuk untuk hal ini), agar tidak terjadi keterlambatan-keterlambatan, fungsi pelayanan langganan dengan bagian teknik bersama-sama menyelesaikannya.
4. Permintaan yang dikabulkan atau diizinkan.

Setelah formulir tata usaha I-01 (TUL.I-01) lembar pertama dikembalikan dari Kepala cabang kepada bagian, selanjutnya peminta diberitahu dengan mengirimkan surat izin penyambungan melalui pos atau menyampaikannya kepada peminta sewaktu ia datang ke fungsi pelayanan. Surat izin penyambungan disiapkan oleh fungsi sekretariat dengan rangkap 3 (tiga), setelah ditandatangani oleh kepala cabang. Lembar pertama disampaikan pada pemohon, lembar kedua bersama-sama dengan formulir I-01 (TUL.I-01). Lembar pertama dikembalikan kepada bagian pelayanan

langganan sedangkan lembar ketiga disimpan sebagai arsip di sekretariat PT PLN (Persero). Bentuk dan redaksi surat izin tersebut dibuat secara seragam oleh kantor distribusi atau wilayah, yang berisikan antara lain, daya yang tersedia, biaya penyambungan, uang jaminan langganan, juga anjuran kepada peminta untuk menghubungi instalasi yang diakui sah oleh PLN setempat. Lembar pertama formulir I-01 (TUL.I-01) dan surat izin lembar kedua oleh pelayanan langganan bersama-sama lembar kedua formulir I-01 (TUL.I-01) diarsipkan di dalam arsip permintaan yang menunggu penyelesaian.

5. Permintaan yang ditolak.

Bilamana hasil pemeriksaan ternyata tidak memenuhi syarat-syarat penyambungan, maka fungsi sekretariat akan membuat surat penolakan ditandatangani oleh kepala cabang maka lembar pertama formulir I-01 (TUL.I-01) dikirim kembali ke bagian pelayanan langganan, yang selanjutnya menggabungkannya dengan lembar kedua yaitu surat izin dan digabungkan kedalam arsip permintaan yang ditolak, sedangkan lembaran yang ketiga dari surat penolakan merupakan arsip kesekretariat PT. PLN (Persero).

6. Permintaan yang menunggu pembayaran.

Yang dimaksud permintaan yang menunggu pembayaran adalah permintaan dimana instalasi yang telah dipasang oleh instalatir yang sah dan telah diperiksa oleh PT. PLN (Persero), tetapi pemohon belum membayar biaya penyambungan dan uang jaminan langganan. Semua

surat-surat permintaan ini beserta lampirannya diarsipkan dengan arsip permintaan yang menunggu pembayaran.

7. Permintaan yang diluluskan.

Permintaan yang diluluskan adalah permintaan dari pemohon yang telah menyelesaikan uang jaminan langganan dan biaya penyambungan pada PT. PLN (Persero). PT. PLN (Persero) mengeluarkan surat perintah kerja sambungan rumah dan perubahan data langganan (PDL) tetapi penyambungannya masih dalam proses teknis. Surat-surat sehubungan dengan permintaan ini akan dimasukkan ke dalam arsip permintaan yang diluluskan.

8. Permintaan yang digururkan.

Jika dalam waktu yang telah ditentukan oleh PT PLN (Persero) pada surat izin penyambungan, peminta tidak menyelesaikan pembayaran biaya penyambungan dan uang jaminan langganan maka permintaan menjadi gugur. Surat permintaan beserta lampirannya dimasukkan kedalam permintaan yang digururkan oleh PT. PLN (Persero).

9. Sambungan yang diberikan.

Bilamana penyambungan telah dilaksanakan oleh bagian teknik, maka surat permintaan beserta lampirannya dan lain-lainnya dimasukkan ke dalam arsip sambungan yang diberikan.

10. Permintaan Perubahan Daya:

Formulir ini dibuat dalam rangkap 3 (tiga) dan dipergunakan untuk melayani langganan yang menghendaki penambahan, penurunan daya dan perubahan tarif.

a. Permintaan tambahan daya.

Prosedur ini sama dengan pemasangan baru arus listrik dengan catatan bahwa setiap catatan yang masuk perlu diperiksa oleh bagian teknik untuk mengetahui apakah instalasi yang ada perlu direvisi atau tidak.

b. Permintaan turun daya.

Formulir I-01 (TUL.I-01) diisi dalam rangkap 3 (tiga). Lembaran ketiga diberikan kepada langganan. Lembaran kedua dijadikan arsip dan lembar pertama tidak dikirimkan kepada bagian teknik tetapi dibuatkan dalam Perubahan Data Langganan (PDL) setelah syarat-syarat dipenuhi.

c. Permintaan perubahan tarif.

Formulir TUL.I-01 dibuat dalam rangkap 3 (tiga). Lembaran ketiga diberikan kepada pemohon. Lembaran ini dipergunakan untuk proses peninjauan tempat langganan dan penentuan pelanggan tergantung dari hasil peninjauan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero).

Prosedur ini disamakan dengan permintaan pemasangan baru arus listrik.

Dalam keadaan normal perjanjian dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya tanpa gangguan, tanpa halangan, sehingga pelaksanaan perjanjian termasuk perjanjian penyambungan arus listrik pada PT. PLN (Persero) lancar atau tidak terhalang sehingga tidak menimbulkan tuntutan dari salah satu pihak. Dalam hal tidak terlaksananya perjanjian sebagaimana mestinya, terhadap kewajiban-

kewajiban yang tercantum dalam perjanjian yang diadakan oleh para pihak inilah yang disebut dengan wanprestasi.

Dalam perjanjian penyambungan (pemakaian) arus listrik pada PT. PLN (Persero) mungkin saja dapat terjadi wanprestasi yang disebabkan oleh faktor kelalaian. Seorang pelanggan baru dapat dinyatakan wanprestasi telah adanya pernyataan lalai dari pihak PT. PLN (Persero)^{127,,}

Adapun mengenai bentuk pernyataan lalai ini, menurut beliau hal itu sesuai dengan ketentuan Pasal 1238 KUH Perdata, dapat berupa¹²⁸:

1. Berbentuk surat perintah atau akta lain yang sejenis.
2. Berdasarkan kekuatan perjanjian itu sendiri.

Apabila dalam surat perjanjian telah ditetapkan ketentuan debitur telah dianggap bersalah jika satu kalipun debitur melewati batas waktu yang diperjanjikan. Hal ini dimaksudkan untuk mendorong debitur tepat melaksanakan kewajiban dan sekaligus pula untuk menghindarkan proses dan prosedur. Dengan adanya penegasan seperti ini dalam perjanjian, tanpa penegoran kelalaian, dengan sendirinya debitur atau pelanggan pemakai arus listrik sudah berada dalam keadaan lalai bila ia tidak melaksanakan prestasi tepat pada waktunya.

3. Jika tegoran kelalaian sudah dilakukan barulah menyusul peringatan dan biasanya juga sommasi.

¹²⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Rina Gustriana, selaku PAE Supervisor Pelayanan Pelanggan, di UP3 Pekanbaru, pada Rabu 7 September 2021

¹²⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Rina Gustriana, selaku PAE Supervisor Pelayanan Pelanggan, di UP3 Pekanbaru, pada Rabu 7 September 2021

Sommasi berarti peringatan agar debitur melaksanakan kelalaian yang telah disampaikan kreditur kepadanya. Dalam sommasi inilah kreditur menyatakan kehendaknya, perjanjian harus dilaksanakan dalam batas waktu yang tertentu. Tentu adalah lumrah untuk memberi batas waktu yang benar-benar menurut kelayakan sesuai dengan berat ringannya objek prestasi yang hendak dilaksanakan. Kalau demikian jelaslah fungsi pernyataan lalai tiada lain dari tegoran atau pemberitahuan tentang kelalaian debitur tentang pelaksanaan perjanjian sesuai dengan batas waktu yang telah diperjanjikan.

Dalam kontrak penyambungan arus listrik antara pihak PT. PLN (Persero) dengan pelanggan, yang sering digunakan oleh pihak PT. PLN (Persero) untuk menyatakan bahwa pihak pelanggan dalam keadaan wanprestasi adalah pernyataan lalai yang telah ditentukan bagi pihak pelanggan di dalam kontrak penyambungan arus listrik telah ditentukan bahwa apabila pihak pelanggan tidak memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah diperjanjikan dinyatakan lalai dengan sendirinya, baik tanpa atau dengan surat peringatan.

Perjanjian penyambungan arus listrik pada PT. PLN (Persero) biasanya telah ditetapkan dalam suatu bentuk perjanjian yang dibuat oleh PT. PLN (Persero) adalah perjanjian baku. Di dalam perjanjian tersebut telah ditetapkan hak dan kewajiban para pihak dan sanksi bagi para pihak apabila pihak pelanggan lalai akan perjanjiannya. Sanksi atas pelanggaran tersebut dapat berupa :

1. Pengenaan biaya keterlambatan
2. Tagihan susulan;

3. Pemutusan sementara;
4. Pemutusan rampung;
5. Pembatalan perjanjian jual beli tenaga listrik;
6. Bentuk-bentuk sanksi lainnya yang dinyatakan dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Pihak pelanggan tidak dapat berbuat apapun dalam menentukan isi dari perjanjian. Apabila ia setuju dengan isi perjanjian penyambungan kontrak arus listrik, maka pelanggan tinggal menandatangani perjanjian tersebut. Apabila pelanggan merasa tidak sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam perjanjian penyambungan arus listrik dari PT. PLN (Persero), maka pelanggan tidak perlu menandatangani perjanjian tersebut. Bila konsumen tidak menandatangani perjanjian, maka tidak ada ikatan antara PT. PLN (Persero) dan pelanggan.

Biasanya dalam perjanjian baku, pihak pelanggan merupakan pihak yang lemah karena segala ketentuan yang dibuat dalam perjanjian adalah keseluruhannya berasal dari inisiatif pihak PT. PLN (Persero) sebagai kreditur, pihak pelanggan hanya tinggal menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap perjanjian yang diadakan oleh pihak pelanggan dan pihak PLN.

Untuk menghindari salah penafsiran dalam menafsirkan segala ketentuan yang tercantum di dalam isi perjanjian, maka pihak pelanggan harus melakukan beberapa langkah antara lain¹²⁹:

1. Jika kata-kata suatu perjanjian dapat diberikan berbagai macam penafsiran maka haruslah diselidiki maksud kedua belah pihak yang membuat

¹²⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Rina Gustriana, selaku PAE Supervisor Pelayanan Pelanggan, di UP3 Pekanbaru, pada Rabu 7 September 2021

perjanjian tersebut, dari pada memegang teguh arti kata-kata menurut huruf.

2. Jika suatu perjanjian berisikan dua macam pengertian, maka harus dipilih pengertian sedemikian rupa yang memungkinkan janji tersebut dapat dilaksanakan, dari pada memberikan pengertian yang tidak memungkinkan suatu perjanjian dilaksanakan.
3. Jika kata-kata dapat memberikan dua macam pengertian, maka harus dipilih pengertian yang paling selaras dengan sifat perjanjian.
4. Apa yang meragukan harus ditafsirkan menurut apa yang menjadi kebiasaan di negeri atau dimana tempat perjanjian dilaksanakan.
5. Semua janji diartikan dalam hubungan satu sama lain, tiap janji harus ditafsirkan dalam rangka perjanjian keseluruhannya.
6. Jika ada keraguan-keraguan, maka suatu perjanjian harus ditafsirkan atas kerugian orang yang telah dimintakan perjanjian sesuatu hal dan untuk kepentingan keuntungan orang yang telah mengikatkan dirinya untuk itu.

Dengan adanya perjanjian baku dalam kontrak penyambungan arus listrik pada PT. PLN (Persero), maka pelanggan dengan sendirinya telah berada dalam keadaan wanprestasi, apabila pelanggan tidak mentaati segala ketentuan yang tercantum di dalam perjanjian tersebut maupun melewati batas waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian. Dalam kontrak penyambungan arus listrik yang dilaksanakan oleh pihak PT. PLN (Persero) Kota Pekanbaru dengan pelanggan, bentuk wanprestasinya lebih dikhususkan lagi dengan adanya Keputusan Direksi

PT. PLN (Persero) Nomor 68 K/010/DIR/2000 Tentang Tagihan Susulan pemakaian tenaga listrik secara tidak sah.

Di dalam Surat Edaran ini telah ditentukan secara khusus mengenai bentuk wanprestasi yang dapat terjadi dilakukan oleh pihak pelanggan. Dengan demikian, Surat Edaran Nomor 68 K/010/DIR/2000 tentang tagihan susulan terhadap pemakaian tenaga listrik secara tidak sah, telah tegas menentukan bahwa seorang pelanggan telah melakukan sesuatu hal yang menyebabkan dirinya dalam keadaan wanprestasi, sesuai pelanggaran yang dilakukan olehnya.

Apabila pihak PT. PLN (Persero) Kota Pekanbaru menyatakan pihak pelanggan telah dalam keadaan wanprestasi, karena tidak memenuhi prestasi yang telah ditetapkan dan atau lewat batas waktu yang telah ditentukan dalam kontrak penyambungan arus listrik. Pernyataan tersebut dapat juga didahului dengan adanya tegoran yang dilakukan oleh pihak PT. PLN (Persero).¹³⁰

Suatu perjanjian atau tegoran boleh dilakukan secara lisan, asal cukup tegas menyatakan desakan kepada pihak pelanggan supaya memenuhi prestasinya dewasa ini dilakukan dengan secara tertulis. Begitu pula terhadap peringatan dan tegoran yang telah diberikan oleh pihak PT. PLN (Persero) Kota Pekanbaru kepada pihak pelanggan biasanya dilakukan secara tertulis dengan surat tercatat.

Apabila pelanggan sudah diperingatkan atau sudah dengan tegas ditagih janjinya untuk memenuhi prestasinya, maka jika ia tetap berada dalam keadaan lalai atau alpa untuk memenuhi prestasinya terhadap pihak PT. PLN (Persero) Kota Pekanbaru, maka pihak pelanggan sudah dapat dinyatakan wanprestasi atas

¹³⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Rina Gustriana, selaku PAE Supervisor Pelayanan Pelanggan, di UP3 Pekanbaru, pada Rabu 7 September 2021

pelanggaran yang dilakukannya, sehingga barulah dilakukan pemutusan arus listrik bagi pelanggan tersebut.

Selain pelanggan, pihak PT. PLN (Persero) Kota Pekanbaru dapat juga dinyatakan lalai atau wanprestasi apabila ia tidak memenuhi prestasi atau pun kewajibannya yang telah ditetapkan dalam kontrak penyambungan arus listrik. Bentuk wanprestasi dari pihak PT. PLN (Persero) dapat berupa tidak menyediakan daya listrik yang dimintakan oleh pihak pelanggan.

Di dalam pergaulan masyarakat sering dilakukan perbuatan-perbuatan hukum oleh para subjek hukum. Manusia sebagai subjek hukum sering mengadakan hubungan hukum dengan subjek hukum lainnya. Salah satu kebutuhan tersebut adalah mengenai pemakaian arus listrik, sehingga untuk memenuhi kebutuhan tersebut para subjek hukum haruslah mengadakan hubungan dengan pihak PT. PLN (Persero) Kota Pekanbaru dengan merealisasikan dengan bentuk suatu kontrak penyambungan arus listrik.

Dalam hubungan hukum ini sering terjadi salah satu pihak atau pihak pelanggan melakukan wanprestasi, yang merugikan pihak PT. PLN (Persero) Kota Pekanbaru Akibat wanprestasi tersebut pihak PT. PLN (Persero) Kota Pekanbaru dapat melakukan atau meminta ganti rugi. Ganti rugi disini tidaklah sama dengan ganti rugi yang diatur dalam KUH Perdata, karena secara khusus bentuk ganti rugi atas wanprestasinya konsumen telah ditetapkan dalam Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 68 K/010/DIR/2000 yang menetapkan bahwa bentuk ganti rugi tersebut berupa tagihan susulan Tagihan susulan yang dibebankan oleh pihak PT. PLN (Persero) terhadap para pelanggan

adalah tidak sama. Hal ini dengan bentuk atau golongan pelanggaran yang dilakukan oleh pihak konsumen. Bertambah besar pelanggaran yang telah dilakukan oleh konsumen maka semakin besar pula tagihan susulan yang ditetapkan pihak PT. PLN (Persero).

Daya kedapatan adalah jumlah daya dari permeter listrik lampu pijar dan pelepasan gas serta alat-alat listrik lainnya yang terpasang maupun yang dilihat dari letak dan keadaannya dapat dianggap akan atau sudah dipakai, yang kedapatan ditempat pelanggaran pada waktu diadakan pemeriksaan dan kesemuanya dijadikan dan/atau dijalankan dan/atau dinyalakan hingga aliran listrik terputus dengan cara sebagai berikut :

1. Regu pemeriksaan PT. PLN (Persero) dengan disaksikan oleh pelanggan atau wakilnya menjalankan atau menyalakan secara bertahap (dimulai dari yang memakai daya terbesar) semua motor listrik, alat-alat listrik serta lampu pijar dan atau pelepasan gas yang terpasang sehingga aliran listrik terputus.
2. Jika sesudah motor listrik, alat-alat listrik dan lampu pijar juga belum terputus, maka dilanjutkan dengan cara bertahap menjalankan atau menyalakan semua motor listrik, alat-alat listrik, dan lampu pijar yang kedapatan tidak terpasang ditempat pelanggaran (yang dilihat dari dekat dan keadaannya dapat diduga akan atau sudah dipakai).
3. Jika semua motor listrik, alat-alat listrik serta lampu pijar dan atau pelepasan gas baik yang terpasang maupun yang tidak terpasang sudah dijalankan atau dinyalakan dan aliran listrik dan lampu pijar serta

pelepasan gas, baik yang terpasang maupun tidak terpasang dianggap sebagai daya kedapatan oleh PT. PLN (Persero).

Dalam hal pelanggaran tersebut dilakukan oleh bukan pelanggan, maka daya yang kedapatan adalah jumlah dari semua motor listrik, alat-alat listrik dan lampu pijar atau pelepasan gas baik yang terpasang maupun yang tidak terpasang, yang kedapatan di rumah atau ditempat pelanggaran (yang dilihat dari keadaan maupun letaknya dapat dianggap akan atau sudah dipakai).

Dengan demikian dari segi Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 68 dengan melakukan pelanggaran-pelanggaran yang ditetapkan oleh pihak PT. PLN (Persero) dalam pemakaian arus listrik menurut golongan pelanggarannya maka akan timbul akibat hukum tertentu, yakni dalam hal ini pihak PT. PLN (Persero) berhak atas :

1. Melakukan pemutusan sambungan aliran listrik yang bersangkutan seketika itu juga.
2. Menuntut ganti rugi berupa tagihan susulan sesuai dengan golongan pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggaran atau atas pemakaian tenaga listrik tersebut ditambah dengan biaya lainnya (biaya penggantian, biaya perbaikan) akibat kerusakan yang timbul, karena adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggar.

Besarnya tagihan susulan ditetapkan menurut macam pelanggaran yang dilakukan. Penyambungan kembali akan dilakukan jika tagihan susulan tersebut telah dilunasi. Pelanggar sehubungan tindakan pelanggaran pemakaian tenaga listrik dapat diklasifikasikan atas dua :

1. Si pelanggar yang berkedudukan sebagai pelanggan PT. PLN (Persero).
2. Si pelanggar yang berkedudukan bukan sebagai pelanggan PT. PLN (Persero).

Jika pelanggar adalah pelanggan pada PT. PLN (Persero), maka apabila ia telah memenuhi kewajibannya yaitu ganti rugi berupa tagihan susulan maka pihak PT. PLN (Persero) Kota Pekanbaru akan menyambungkan kembali aliran listrik yang terputus sementara tersebut. Sebaliknya jika pelanggar bukanlah pelanggan pada PT. PLN (Persero), maka PT. PLN (Persero) tidak akan melakukan penyambungan kembali arus listrik yang telah terputus tersebut. Untuk mendapatkan kembali sambungan arus listrik yang terputus, si pelanggar harus mengajukan permohonan izin penyambungan arus listrik baru kepada PT. PLN (Persero).

Jika dikaitkan dengan ketentuan KUH Perdata, maka tindakan yang dilakukan oleh pelanggar merupakan suatu perbuatan yang melanggar hukum, tindakan tersebut membawa akibat kerugian bagi pihak PT. PLN (Persero), khususnya pada PT. PLN Kota Pekanbaru. Oleh karenanya pihak PT. PLN (Persero) berhak menuntut ganti rugi kepada pelanggar tersebut. Jadi jika ketentuan mengenai wanprestasi pihak konsumen yang melanggar pemakaian arus listrik belum diatur tentang ganti rugi secara khusus dalam peraturan PT. PLN (Persero), maka berlaku ketentuan yang diatur dalam KUH Perdata. Jadi jelaslah bahwa diadakannya kont rak pemakaian arus listrik antara pihak PT. PLN (Persero) dengan pelanggan maka akan timbul hak-hak dan kewajiban diantara kedua belah pihak, antara lain pihak PT. PLN (Persero) wajib menyediakan

tenaga listrik pada pelanggan dan sebaliknya pelanggan berhak untuk mendapatkan atau mempergunakan arus listrik yang dimaksud sesuai dengan kebutuhannya.

B. Kendala Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia Dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

PT. PLN (Persero) adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak di bidang ketenagalistrikan. Dengan kata lain, tenaga listrik juga merupakan salah satu sumber daya yang sangat vital bagi kehidupan manusia, karena tenaga listrik merupakan energi yang sangat penting untuk menopang kehidupan manusia. Perusahaan ini berkewajiban menjalankan tugas yang dibebankan negara kepadanya yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap listrik.

Begitu pentingnya kebutuhan masyarakat terhadap listrik, sehingga tidak mungkin dapat ditawar-tawar lagi bahwa sebagian besar kehidupan masyarakat didukung oleh listrik. Selain menjalankan fungsi bisnisnya PT. PLN (Persero) lebih banyak menjalankan fungsi sosialnya, apalagi di Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau yang mempunyai sebagian besar pelanggan rumah tangga.

Perusahaan ini terus mencoba untuk tetap dapat berbuat lebih baik kepada masyarakat, sebagaimana falsafah yang dimiliki oleh perusahaan ini yaitu : “keberhasilan perusahaan bukan sekedar ditentukan oleh besarnya laba tetapi juga oleh kemampuan perusahaan memberikan pelayanan terbaik kepada para

pelanggan, sehingga mereka mampu ikut serta secara aktif dalam kegiatan produktif dan memperoleh kehidupan sejahtera¹³¹”.

Dari usaha dan kerja keras yang telah dilakukan oleh pihak PT. PLN (Persero) nampaknya belum mampu mendongkrak kinerja secara maksimal. Apa yang diharapkan masyarakat terhadap pasokan listrik yang unggul dan aman serta adanya semboyan “Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik” mungkin belum bisa terwujud, karena adanya tindakan sepihak yang dilakukan oleh PT PLN terhadap masyarakat yang tidak membayar tagihan/rekening listriknya tiap bulannya berupa pemutusan hubungan aliran listrik.

Sebagai perusahaan penyedia jasa ketenagalistrikan yang berada pada satu pihak dan masyarakat sebagai pelanggan pada pihak yang lain, sesungguhnya mempunyai hubungan yang sangat erat. Satu hubungan yang dibangun atas sebuah keterikatan antara para pihak yang mempunyai prestasi. Hubungan ini pada dasarnya dibentuk melalui keinginan para pihak untuk saling mengikatkan diri, dan tentunya keterikatan ini dimulai dari suatu proses yang disebut dengan permohonan. Permohonan disampaikan masyarakat untuk mendapat pelayanan ketenagalistrikan yang disediakan oleh PT.PLN (Persero) Pekanbaru

Dalam hal tersebut calon pelanggan datang mengajukan permohonan dan telah bersedia membayar sejumlah uang kepada PT. PLN(Persero) Pekanbaru untuk dicatat sebagai pelanggan PLN. Dengan demikian karena calon pelanggan telah setuju maka timbullah satu keterikatan tersebut. Karena perjanjian dapat dilakukan dengan tertulis maupun lisan. Perjanjian itu menerbitkan suatu

¹³¹ PT PLN (Persero), *Budaya Perusahaan*, PLN Pusat, Jakarta, 2000, hal. 9.

perikatan antara 2 orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa rangkaian perikatan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang telah diucapkan atau ditulis. Dan kesepakatan inilah yang membuat ikatan hukum bagi kedua belah pihak.¹³²

Dalam hubungan hukum yang terjadi diantara konsumen dengan PLN, bisa terjadi adanya wanprestasi yang mengakibatkan salah satu pihak menderita kerugian. Misalnya, pelanggan secara sepihak melakukan tindakan-tindakan seperti menambah atau memperbesar daya dari daya yang sebenarnya menurut kontrak yang telah disepakati. Jika hal ini dilakukan, maka dikatakanlah pelanggan tersebut telah melakukan wanprestasi¹³³.

Tindakan para konsumen yang dinyatakan wanprestasi dalam pemakaian arus listrik merupakan tindakan yang merugikan PT. PLN (Persero), sehingga menimbulkan akibat hukum yaitu mewajibkan konsumen untuk mengganti kerugian yang diderita oleh PT. PLN (Persero) berupa tagihan susulan sesuai dengan jenis pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen. Ditambah dengan biaya-biaya lainnya sesuai dengan jenis pelanggaran yang dilakukan dan PT. PLN (Persero) berhak melakukan pemutusan sambungan arus listrik para konsumen sebelum dilunasinya tagihan susulan dari konsumen yang wanprestasi.

Anggapan perusahaanlah yang dibutuhkan dan bukan perusahaan yang membutuhkan pelanggan adalah anggapan yang keliru. Sebab sesungguhnya untuk menjaga kesetiaan pelanggan, paradigma salah itu perlu ditinggalkan.

¹³² Tulus Abadi dan Sudaryatmo, *Memahami Hak dan Kewajiban Anda Sebagai Konsumen Listrik*, YLKI, Jakarta, 2004, hal. 4.

¹³³ HR Daeng Naja., *Contrant Drafting*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hal. 6

Perusahaan publik harus merasa bahwa ialah yang membutuhkan pelanggan, hingga akan muncul sikap rendah hati dan siap melayani. Maka, jika saja perusahaan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, pastilah pelanggan akan senang.

Dalam hal pemberian pelayanan kepada pelanggan/konsumen, maka kondisinya secara faktual ada 3 kemungkinan alternatif yang dapat terjadi, yaitu :

1. Bila pelayanan yang diberikan perusahaan mengecewakan pelanggan, alamat pasti konsumen akan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain;
2. Kalau pelayanan yang diberikan itu baik, maka itu sesuatu yang wajar dan pantas, sebab itu sudah merupakan kewajiban perusahaan. Manajemen pelayanan seimbang dan sepadan dengan jumlah pembayaran yang ditunaikan pelanggannya, hingga kedua belah pihak sama-sama senang;
3. Kualitas pelayanan sama dengan harapan pelanggannya, lazimnya pelanggan dengan senang hati akan menyebarkan pada orang lain bagaimana pelayanan yang baik itu. Pada keadaan ini kadangkala pelanggan tidak mempersoalkan besaran uang yang dikeluarkan, sebab pelanggan memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

Selayaknyalah perusahaan publik seperti PT. PLN juga menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Sebab pelanggan/konsumen sudah membayar kewajiban secara tunai kepada PT. PLN dengan demikian juga berhak mendapatkan apa yang menjadi hak-hak mereka. Sekalipun tidak adanya pesaing berat PT. PLN dalam ketenagalistrikan di

Indonesia dan bukan berarti PT. PLN dapat semaunya mengabaikan pelanggan/konsumennya terutama pelanggan listrik rumah tangga. Pelanggan inilah secara kuantitas dan kualitas lebih unggul dari pelanggan PT. PLN lainnya. Jadi selayaknya PT. PLN memberikan perhatian dan pelayanan yang lebih terhadap pelanggan golongan ini.

Menurut Paul Sutaryono, ada kiat-kiat tertentu yang dapat dilakukan PLN untuk memuaskan pelanggannya, yaitu ¹³⁴:

1. Temu pelanggan (*costumer gathering*), saat ini sudah banyak perusahaan publik yang menyelenggarakan aktivitas yang dinamakan pelanggan. Tidak perlu menunggu pengaduan pelanggan muncul baru ada tindakan. PT PLN sudah semestinya bertindak aktif menjemput keluhan pelanggan. Temu pelanggan akan mempertemukan keluhan pelanggan dengan solusi yang tepat, cepat dan akurat. Langkah proaktif sesungguhnya merupakan langkah tanggung jawab, dengan demikian tidak ada lagi jurang antara PLN dengan pelanggannya;
2. Manajemen relasi pelanggan (*customer relationship management*). Temu pelanggan tidak dapat disangkal sebagai salah satu langkah strategis untuk mencapai relasi yang serasi, sejajar dan harmonis antara PLN dengan pelanggannya. Karena relasi yang setara, seimbang dan harmonis semacam itu akan menciptakan apa yang disebut jalinan pelanggan (*customer bonding*) yang penuh manfaat;

¹³⁴ Paul Sutaryono, *Pemberdayaan Setengah Hati*, Yogyakarta : Laper Pustaka Utama, 2008, hal. 29

3. Kesetiaan pelanggan (*consument loyalty*). Hal ini penting, mengingat selama ini tidak ada pesaing berat dalam bisnis intinya, PLN tentu merasa di atas angin.

Karenanya PLN tidak lalu berpuas diri untuk kemudian melalaikan faktor kesetiaan konsumennya. Sesungguhnya sasaran akhir dari kegiatan pemasaran bukan lagi kepuasan pelanggan, tetapi terletak kepada kesetiaan pelanggan. Jika saja kepuasan pelanggan telah menjadi prioritas utama dalam pelayanan PLN kepada pelanggannya, tentu saja tidak akan timbul berbagai complain dari pelanggan/konsumennya. Complain konsumen merupakan wujud dari rasa ketidakpuasan yang dialami konsumen terhadap bentuk jasa dan pelayanan yang telah diberikan, yang tentu saja jauh dari kata memuaskan. Untuk itulah, masyarakat/konsumen sangat berharap, setiap keluhan mereka mendapat tanggapan dan tindakan yang layak dari PLN. Dari keterangan diatas tersebut menunjukkan bahwa pihak PLN harus memberikan hak bagi konsumen yang telah menjalin kontrak dengan pihak PLN.

Namun bagaimana sebaliknya, menurut kepala PLN Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) PLN UP3 Pekanbaru¹³⁵ ketika PLN menuntut kewajiban dari masyarakat yang tidak memenuhi prestasinya atas pembayaran tagihan/rekening listrik kepada pihak PLN, dan bagaimana pula apabila masyarakat merusak perjanjian itu dengan melakukan tindakan perbuatan melawan hukum dengan melakukan pemakaian arus listrik secara ilegal dengan cara membuka segel yang

¹³⁵ Hasil wawancara penulis dengan Bp. Yuliandra Syahrial Nurdin, selaku Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (MUP3) PLN UP3 Pekanbaru pada tanggal 14 September 2021

ada dimeteran listrik. Hal tersebut sampai saat ini masih sering terjadi dan banyak masyarakat melakukannya, sehingga pihak PLN dirugikan akan tindakan tersebut.

Dalam hubungan antara produsen/pelaku usaha dengan konsumen, banyak hambatan-hambatan yang ditemui dalam mewujudkan keserasian dan keharmonisan hubungan tersebut. Tidak terkecuali hubungan antara pelanggan/konsumen listrik dengan PLN. Banyaknya hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, selain yang berasal dari PT. PLN juga terdapat dari masyarakat/pelanggan/konsumen itu sendiri.

Menurut kepala PLN Pelanggan (UP3) PLN UP3 Pekanbaru bahwa bahwa kebanyakan konsumen lebih memilih sikap 'diam' daripada bersusah payah menegakkan hak-hak mereka yang dilakukan pemutusan sepihak oleh PT. PLN sebagai pelaku usaha. Karena bagaimanapun masyarakat sudah jelas terbukti sudah melakukan wanprestasi karena tidak membayar angsuran listrik tiap bulannya.¹³⁶

Dari wawancara penulis lakukan dengan berbagai alasan yang dibuat masyarakat/konsumen, yang berjuang melawan perusahaan besar seperti PLN adalah usaha yang membuang waktu, tenaga dan uang, ketika masyarakat dihadapkan suatu tindakan yang salah, seperti tidak membayar dan melakukan kecurangan terhadap pihak PLN, maka tidak ada alasan pembelar yang akan dimiliki masyarakat apabila listriknya diputus sepihak oleh pihak PLN.¹³⁷

¹³⁶ Hasil wawancara penulis dengan Bp. Yuliandra Syahrial Nurdin, selaku Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (MUP3) PLN UP3 Pekanbaru pada tanggal 14 September 2021

¹³⁷ Hasil wawancara penulis dengan Bp. Yuliandra Syahrial Nurdin, selaku Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (MUP3) PLN UP3 Pekanbaru pada tanggal 14 September 2021

Berdasarkan hasil wawancara penulis terkait dengan masalah ini, ternyata hambatan terbesar yang ditemui dalam mewujudkan perlindungan terhadap konsumen listrik di Kota Pekanbaru ini diantaranya :

1. Kurangnya kesadaran konsumen itu sendiri dalam membayar tagihan/rekening listrik
2. Tidak mematuhi setiap peraturan yang telah dibuat oleh pihak PLN demi terjalinnya hubungan yang baik antara pihak PLN dengan masyarakat.
3. Melakukan perbuatan melawan hukum seperti melakukan pemakaian listrik ilegal
4. Masyarakat tidak melakukan perlawanan kepada pihak PLN dalam hal ini melaporkan kepada lembaga perlindungan konsumen seperti BPSK yang ada di Kota Pekanbaru.
5. Masyarakat tidak mau direpotkan dengan urusan hukum yang berlaku, sehingga jarang sekali diterima pengaduan terkait adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak PLN. Hal ini salah satu penyebabnya adalah ketidaktahuan konsumen, jalan apa yang harus ditempuh untuk menuntut hak-hak mereka yang diabaikan. Karena itu, di sini dibutuhkan peran yang lebih aktif lagi dari setiap lembaga pemberdayaan perlindungan konsumen yang ada di kota. Peran lembaga swadaya perlindungan konsumen memang memiliki andil yang besar dalam memperjuangkan terwujudnya perlindungan terhadap hak-hak konsumen listrik di Pasir Pangaraian.

6. Kurangnya kepercayaan diri (*confidence*) yang kuat, yang harus dimiliki oleh konsumen listrik, sehingga mereka berani memperjuangkan hak-hak mereka tersebut ketika hak-hak itu dilanggar.
7. Kurang aktifnya peran dari lembaga swadaya perlindungan konsumen, untuk menumbuh kembangkan rasa percaya diri konsumen listrik terhadap hak-hak mereka.

Konsumen listrik yang didampingi oleh lembaga swadaya perlindungan konsumen diharapkan mampu membela dan memperjuangkan hak-hak mereka yang diabaikan dengan membuat pengaduan/laporan dan gugatan terhadap PLN, baik melalui jalan penyelesaian di BPSK, maupun di pengadilan negeri melalui gugatan *class action*. Kedua jalan penyelesaian yang ditempuh ini tidak dipungut bayaran dari konsumen.

Dengan peran aktif dari lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang ada di Kota Pekanbaru, diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran hukum masyarakat/konsumen listrik, sehingga masyarakat/konsumen listrik yang dirugikan oleh PT. PLN bersedia dan mampu memperjuangkan hak-hak mereka, baik secara personal (perorangan) maupun bersama-sama dengan masyarakat/konsumen listriklainnya yang bernasib sama.

Faktor salah satunya pengaruh globalisasi yang menyebabkan konsumen diberikan banyak pilihan, pelaku usaha semakin dipacu untuk memproduksi barang/jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan diminati oleh masyarakat namun apakah sudah memperhatikan kualitas bahan produksi yang benar-benar dapat

dipertanggungjawabkan, selain itu pelayanan kepada konsumen apakah juga sudah optimal. Konsumen senantiasa berada dalam posisi yang lemah dan dirugikan. Perlu ada aturan yang dapat menyematani kepentingan pelaku usaha dan kepentingan konsumen karena dua pihak tersebut bagai dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, saling membutuhkan tidak mengambil keuntungan kemudian dibiarkan merugi tidak ada bentuk pertanggungjawaban dan perlindungan bagi pihak yang dirugikan dan di Kota Pekanbaru belum terbentuk lembaga/instansi dan perannya perlindungan konsumen antara lain :

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN);
2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM);
3. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) atau sejenisnya;
4. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BAB IV

P E N U T U P

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan adalah perlindungan hukum terhadap PLN sebagai penyedia listrik dan masyarakat sebagai pengguna tenaga listrik harus setara. Dari data penelitian terdapat fakta bahwa sebagian kecil pelanggan yang disampling ada yang masih belum merasa puas terhadap pelayanan PLN. Posisi berimbang nya antara Pelanggan dan PT. PLN (Persero) dalam hal ini sebagai Penyedia Tenaga Listrik. Kesetaraan Hukum antara Hak dan Kewajiban Kedua belah Pihak, saling berbuat mengupayakan yang terbaik demi pelayanan pelanggan dan tanpa sekalipun wanprestasi terhadap Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik sebagai Kontraktual Penghubung Pelanggan dan PLN.
2. Kendala Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Penyedia Dan Pemakai Tenaga Listrik Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Kurangnya kesadaran konsumen itu sendiri dalam mematuhi setiap peraturan yang telah dibuat oleh penyedia tenaga listrik dalam hal ini pihak PLN, melakukan pemakaian listrik ilegal, tidak melakukan laporan atau kordinasi persuasive awal ke petugas atau

kantor unit layanan terdekat, tetapi justru melaporkan atau menceritakan ke pihak pihak yang tidak pada porsinya untuk menyelesaikan keluhan tersebut. Sementara itu, sebagian masyarakat beranggapan tidak mau direpotkan dengan urusan hukum yang berlaku, kurangnya kepercayaan diri (*confidence*) yang kuat, yang harus dimiliki oleh konsumen listrik, sehingga mereka berani menyampaikan hak-hak mereka tersebut secara prosedur yang benar ketika hak-hak itu dilanggar serta kurang aktifnya peran dari lembaga swadaya perlindungan konsumen, untuk menumbuhkan kembangkan rasa percaya diri konsumen listrik terhadap hak-hak masyarakat selaku konsumen pengguna tenaga listrik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Sebagai konsumen pengguna tenaga listrik harus mengetahui dan memahami apa saja yang menjadi hak dan kewajiban konsumen serta konsumen harus mengerti point hak dan kewajiban sejak awal sebelum menjadi pelanggan di saat Hak dan Kewajibannya dibacakan dalam awal tandatangan SPJBTL, diharapkan tidak diwakilkan ataupun pengurusan nya melalui calo.
2. Sebagai penyedia tenaga listrik PT. PLN, harus memiliki kesadaran terhadap perlindungan hak-hak konsumen, terus berinovasi, berimprovisasi untuk mengejar kepuasan pelanggan, menekankan CSO (Customer Service Oriented)

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-buku

- Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008
- Abdul kadir Muhammad II, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Citra Aditya Bakti, 2012
- Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011
- Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan, Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008
- Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, PT. Raja Grafindo Husada, Jakarta, 2007
- Agus Brotosusilo, *Instrumen/Aspek-aspek Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, 2017
- AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2012
- , *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Hukum Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2015
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011
- Bernard L. Tanya dkk, *Teori Hukum: Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Genta Publising, Yogyakarta, 2013
- Bernard Arief Sidharta, *Refleksi tentang Struktur Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2012

- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Penerbit PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2010
- Carl Joachim Friedrich, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Nuansa dan Nusamedia, Bandung, 2004
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009
- Gunawan Widjaja, dan Kartini Muljadi, *Jual Beli*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2016
- Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni (Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif)*, Nusamedia, Bandung, 2006
- *Teori Umum tentang Hukum dan Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Bandung, 2006
- HR Daeng Naja., *Contrant Drafting*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006
- I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2015
- John Rawls, *Teori Keadilan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006
- J. Satrio, *Hukum Perikatan - Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005
- Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Baku (standar) Perkembangannya di Indonesia*, Alumni, Bandung, 2012
- Mariam Darus Badruzaman, *KUH Perdata Buku III Tentang Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, Alumni, Bandung, 2013
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Yogyakarta, 2012
- M. Agus Santoso, *Hukum, Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum*, Ctk. Kedua, Kencana, Jakarta, 2014
- M. Hadin Muhjad, *Peran Filsafat Ilmu dalam Ilmu Hukum: Kajian Teoritis dan Praktis*, Unesa University Press, Surabaya, 2010
- M Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 2016
- Miriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Jakarta: Gramedia, 2012

- Notonegoro, *Pengertian Hak dan Kewajiban*, Padang: PT Sumbartoday, 2010
- Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010
- , *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008
- Paul Sutaryono, *Pemberdayaan Setengah Hati*, Yogyakarta : Lapera Pustaka Utama, 2008
- Philipus M. Hadjon dan Tatiek Sri Djatmiati, *Argumentasi Hukum*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2012
- , *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya : Bina Ilmu, 2017
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta, PT. Pradnya Paramita, 2001
- R. Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung, Jakarta, 2015
- , *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Mandar Maju, Bandung, 2012
- Ridwan H.R, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo, Jakarta, 2016
- Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, Cet. Pertama, Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2012
- Salim H.S, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Editor Awaludin Marwan, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012
- Satjipto Raharjo, *Hukum Dalam Jagat Ketertiban*, Jakarta: UKI PRESS, 2016
- , *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003
- , *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2016

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pres, Jakarta, 2010

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI-Press, 2000

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006

Sudikno Mertokusumo, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010

Tan Kamelo, *Hukum Jaminan Fidusia, suatu kebutuhan yang didambakan*, Alumni, Bandung, 2014

Teguh Prasetyo, *Keadilan Bermartabat*, Nusa Media, Bandung, 2015

Tulus Abadi dan Sudaryatmo, *Memahami Hak dan Kewajiban Anda Sebagai Konsumen Listrik*, YLKI, Jakarta, 2004

Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2009

Yovita A. Mangesti & Bernard L. Tanya, *Moralitas Hukum*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2014

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya* Jakarta: Citra Adhya Bakti, 2003

Zumrotin K. Susilo, *Penyambungan Lidah Konsumen*, YLKI, Jakarta, 2016

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 2012, Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik

C. Jurnal Hukum

Admiral, *Jurnal Mahkamah Vol 2 No. 2*, UIR Press, Pekanbaru, Oktober 2018

Moh. Mahfud MD, *Penegakan Hukum DanTata Kelola Pemerintahan Yang Baik*, Jurnal Mahkamah Konstitusi, Januari 2009

Peter Mahmud Marzuki, *Jurisprudence As Sui Generis Discipline*, Yuridika
Jurnal Hukum Universitas Airlangga Surabaya, Vol. 17, No. 6,
Juli-Agustus 2002

Philipus M. Hadjon, “*Pengkajian Ilmu Hukum Dogmatik (Normatif)*”,
Yuridika Jurnal Hukum Universitas Airlangga Surabaya, No. 6
Tahun IX, November-Desember 2004



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau