

SKRIPSI

CITRA RINDRANINGTYAS

**HUBUNGAN HUKUM ANTARA
PT. PLN (PERSERO) DENGAN KONSUMEN
DALAM PERJANJIAN JUAL BELI TENAGA LISTRIK**

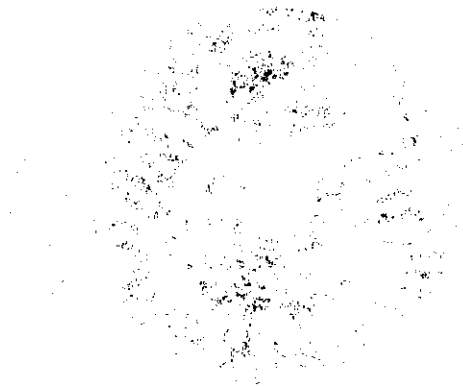


**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003**

12110012

CITRA RINDRANINGTYAS

ANALISA HUKUM ANTARA ...
HUBUNGAN HUKUM ANTARA ...
ANALISA HUKUM ANTARA ...



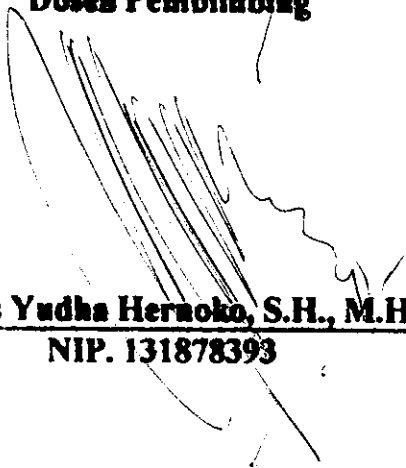
ANALISA HUKUM ANTARA ...
HUBUNGAN HUKUM ANTARA ...
ANALISA HUKUM ANTARA ...

**HUBUNGAN HUKUM ANTARA
PT. PLN (PERSERO) DENGAN KONSUMEN
DALAM PERJANJIAN JUAL BELI TENAGA LISTRIK**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA HUKUM**

Dosen Pembimbing



Agus Yudha Hernoko, S.H., M.H.
NIP. 131878393

Penyusun



Citra Rindraningtyas
NIM. 039914831

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003**

...
...
...

DAFTAR ISI

...
...
...

**Skripsi ini telah dluji dan dipertahankan di hadapan
Panitia Penguji
Pada tanggal 15 Juli 2003**

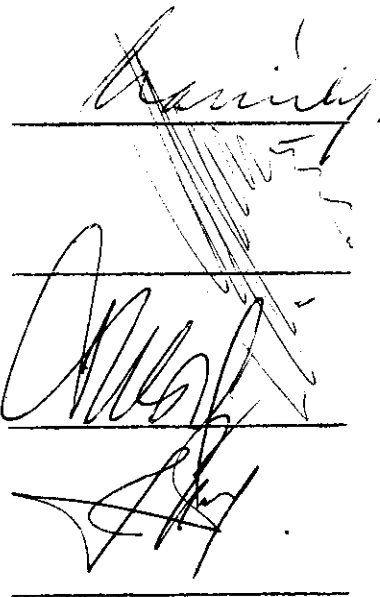
Panitia Penguji Skripsi :

Ketua : Nanlek Endang W, S.H., M.S.

Anggota : 1. Agus Yudha Hernoko, S.H., M.H.

2. Tri Sadini, P.U., S.H., M.H.

3. Fifi Junita, S.H., C.N.



The image shows three handwritten signatures on horizontal lines. The top signature is the most legible, appearing to read 'Nanlek Endang W'. The middle signature is more stylized and less legible. The bottom signature is also stylized and less legible.

Hubungan Hukum Antara ...

Citra Rindraningtyas

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Keluarga tercinta

♥ Papi dan Mami

(Drs. Sudradjad & Dra. Oety Saparina)

♥ Anugerah Rindrasari, S.H, C.N &

♥ Dr. Berlian Rindrayanti

♥ Satya Pratama, S.Sos

♥ Nugraha Wicaksana Pratama

& orang yang kusayangi,

♥ Radito Risangadi

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan pada Allah SWT, karena atas karunia dan rahmatnya, akhirnya skripsi yang berjudul “Hubungan Hukum Antara PT. PLN (Persero) dengan Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik” ini dapat saya selesaikan tepat pada waktunya. Saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, untuk itu saya dengan senang hati akan menerima saran dan kritik untuk memperbaiki skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini telah banyak sekali dukungan yang saya terima baik secara moril maupun materiil, untuk itu saya ucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Agus Yudha Hernoko, S.H, M.H. selaku dosen pembimbing atas kesabarannya memberikan bimbingan dan arahan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya dengan hasil yang memuaskan.
2. Ibu Tri Sadini, S.H., M.H., dan Ibu Fifi Junita, S.H., selaku dosen penguji, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dan membantu memperbaiki skripsi ini.
3. Bapak Teguh Adisantoso, selaku Deputy Manager Bagian Hukum PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur beserta staff, Pak Akmal, Bu Ari, Bu Enny, Mbak Linda, Pak Wahyu yang telah meluangkan waktu menjawab pertanyaan saya dan memberikan data-data yang saya butuhkan dalam mengerjakan skripsi ini. Semoga skripsi bisa bermanfaat bagi kita semua.
4. Mami dan Papi, yang telah membesarkan dan mencintaiku, atas segala cinta, doa, kesabaran, dan bimbingannya selama ini.

5. “Kakak – kakakku”, Mbak Anna & Mbak Lian, yang selalu mengganggu dan menyayangi. Akhirnya “fotoku” dipasang juga di samping kalian (biar komplit!!).
6. Kakak ipar dan keponakanku yang “pertama”, Mas Satya dan si kecil “Neo”, yang bikin rumah jadi tambah “rame”. My ‘other’ sister, Mbak Lia, yang udah banyak bantu doa.
7. Yang kusayangi, Radito Risangadi alias Ditoz, atas kasih sayang, pengertian, kesabaran, motivasi dan keceriaan yang selalu mengisi hari-hariku. Banyak hal yang udah aku pelajari darimu. Thank’s a lot.
8. “My twin sister” Arum Pratiwi Mayangsari, thanks for all. Saudara-saudaraku dari Marga “Lung” yang lain, Hayu (Mas Ray jangan dimarahin terus...kasihan, tambah kecil!) Epha, yang suka nangis, (wish you luck), Dewi (yang rajin and pinter). Makasih udah jadi sahabatku sejak semester I.
9. Titis“my roommate”, temen curhat yang selalu setia menemaniku tidur. Kamar terasa sepi (atau tenang. . .???) kalo gak ada kamu. Mbak Popon, Tya, Epi, Phira, Ega, Mbak Heny, Greta, Lala, Mbak Nila di kos-kosan KM I/24 tercinta.
10. Tante&Om Arif Suminto di Karang Menur I/24 yang udah menyediakan tempat tinggal selama 4 tahun ini.
11. Weny, temen seperjuangan (akhirnya selesai juga skripsi kita), Hendra “Mas Boy”, yang baik hati dan tidak sombong (cepatan diselesaikan skripsinya), Falis (yang udah minjem skripsi dan ngasih banyak masukan), Bimo “bokong” (yang masih suka “mbondhet”. . .), Hendrik (jgn lupain anakmu “Tasya”), Jo (makasih disketnya), Anita, GRE, Budi, Nana, Gagah, Gedhe, Pai, Yusa, Aida, Camelia, Mei cs, dan temen – temen angk. 99 yang nggak bisa aku sebutin satu persatu. Tetap kompak aja yach!!

12. Reta, Mbak Ndah, Retni, Mas Adhi, Mas Niko, Nuke, Desy, Rizka, Pepe&Petroki, Mamirully, Nita, Aini, dan temen-temen ALSA yang lain. ALSA always be one.
13. Mbak Rina, Mas Pitik, Mas Agung-Jimmy-Didit, Ipung, Mbak Nanik, Fida, Sevi, Rulik, dan temen-temen di Unit Kegiatan Tari dan Karawitan, kapan main bareng lagi?
14. Ditoz's family, Ibu Sri Hartini Alm., Bp.Joko Prasetyo, Mbak Petty, Mas Yudho, Mas Iwan, Dhiba, Mbak Puji.
15. For all my best friends, Wiki, Nuria, Tika, dan semuanya yang nggak bisa aku sebutin satu persatu.

Surabaya, 21 Juli 2003

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii

Bab 1. Pendahuluan

1. Latar Belakang dan Rumusan Masalah.....	1
2. Penjelasan judul.....	7
3. Alasan Pemilihan Judul	9
4. Tujuan Penulisan	9
5. Metodologi Penulisan	10
6. Pertanggungjawaban Sistematika.....	11

Bab 2. Hubungan Kontraktual antara PT. PLN (Persero) dengan Konsumen Listrik

1. Perjanjian Jual Beli antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik.....	13
2. Karakteristik perjanjian jual beli tenaga listrik	23
2.1. Bentuk Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik	24
2.2. Klausula Baku dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik	28

Bab 3. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik	
1. Hak dan Kewajiban Para Pihak	37
1.1. Hak dan kewajiban konsumen.....	38
1.2. Hak dan kewajiban PT. PLN (Persero).....	43
2. Tanggung gugat PT. PLN (Persero)	47
3. Penyelesaian sengketa antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik	51
 Bab 4. Penutup	
1. Kesimpulan	59
2. Saran	60
 DAFTAR BACAAN	61

BAB I
PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang dan Rumusan Masalah

Pembangunan di Indonesia saat ini telah mengalami kemajuan yang pesat di berbagai sektor, dan hal itu berpengaruh pada kehidupan manusia yang berubah dari hari ke hari. Perubahan tersebut sangatlah beragam, mulai dari kebiasaan, kebutuhan, sampai dengan standar hidup. Segala sesuatu yang dulunya merupakan suatu hal yang bersifat komplementer, sekarang meningkat menjadi sekunder atau bahkan primer, sebagai contoh adalah listrik. Listrik dapat dikatakan sebagai suatu hal yang sangat vital dalam kehidupan manusia, terutama di masa modern seperti sekarang ini yang memungkinkan manusia hidup dalam kehidupan yang serba nyaman dan serba praktis.

Listrik dalam kehidupan ini merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi manusia. Berbagai peralatan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia memanfaatkan tenaga listrik, mulai dari kebutuhan rumah tangga, seperti lampu, televisi, komputer, dan kebutuhan – kebutuhan yang lain, seperti mesin fotocopy, mesin – mesin produksi, elevator, dan lain

sebagainya. Pada peralatan - peralatan tersebut, energi listrik diubah menjadi bentuk energi yang lain, antara lain energi gerak, panas, cahaya, sinyal audio video, dan sebagainya sesuai dengan kebutuhan. Proses perubahan energi listrik siap pakai di rumah - rumah atau di kantor tersebut membutuhkan biaya, dan besar biaya yang harus disediakan tergantung dari jumlah tenaga listrik yang dimanfaatkan atau digunakan istilah KWH terpakai.¹

Sebagai salah satu hasil pemanfaatan kekayaan alam yang menguasai hajat hidup orang banyak, tenaga listrik perlu digunakan untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Seperti yang tercantum pada penjelasan Undang - undang Nomor 20 tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan, dalam upaya memenuhi kebutuhan tenaga listrik secara lebih merata, adil, dan untuk lebih meningkatkan kemampuan negara dalam hal penyediaan tenaga listrik, pemerintah memberikan kesempatan seluas - luasnya pada Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Koperasi atau Swasta untuk menyediakan tenaga listrik. Di Indonesia, usaha di bidang ketenagalistrikan ini masih didominasi oleh suatu Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT.PLN (Persero).

¹ Company Profile PT. PLN (Persero), www.pln.co.id

Perusahaan Listrik Negara (PLN) dulunya berbentuk Perusahaan Umum, dan berdasarkan PP Nomor 23 Tahun 1994, PLN telah berubah bentuk menjadi Persero. Sebagai BUMN yang berbentuk persero, perusahaan harus dikelola sesuai dengan prinsip perusahaan yang sehat dan memupuk keuntungan sehingga mampu membiayai pengembangan penyediaan listrik.

Adapun tugas pokok PT. PLN (Persero) seperti yang tercantum dalam Company Profile PT. PLN (Persero) antara lain menyediakan tenaga listrik dalam arti seluas - luasnya bagi kepentingan umum, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.

Sebagai pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa, PT. PLN (Persero) senantiasa berhubungan langsung dengan masyarakat dan harus selalu siap untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk menjadi pelanggan PT. PLN (Persero), calon pelanggan harus mengajukan permohonan terlebih dahulu dan memenuhi beberapa persyaratan yang telah ditetapkan. Setelah permohonan disetujui, selanjutnya akan dilakukan survei oleh PT. PLN (Persero), dan kemudian dibuatlah perjanjian antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan. Pada dasarnya perjanjian ini timbul

atau terjadi pada saat permohonan disetujui oleh PT. PLN (Persero) dan pelanggan membayar ²

Perjanjian ini menimbulkan perikatan bagi kedua belah pihak, atau disebut juga dengan perjanjian obligatoir. Definisi perjanjian menurut Subekti, "Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal."³

Dari perjanjian tersebut, terjadilah hubungan hukum antara para pihak yang disebut juga dengan perikatan. "Perikatan merupakan suatu bentuk hubungan hukum antara dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi tuntutan itu."⁴

Dari pengertian diatas bisa dilihat bahwa perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak merupakan dasar dari pelaksanaan hubungan, yang mengikat masing-masing pihak untuk saling memenuhi kewajibannya. Hal ini sesuai dengan ketentuan pasal

² Wawancara dengan Deputi Manager Bagian Hukum PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, tanggal 26 Maret 2003

³ Subekti, **Hukum Perjanjian**, Intermasa, 2001, h.1 (Selanjutnya disebut dengan Subekti I)

⁴ Ibid

1338 (1) BW yang menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang – undang bagi mereka yang membuatnya.”

Ketentuan ini berlaku pula terhadap perjanjian yang dibuat antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik, yang mengikat kedua belah pihak bagai undang-undang. Perjanjian ini dibuat dalam bentuk tertulis, atau disebut juga kontrak. Dalam hal ini, perjanjian yang terbentuk antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik adalah perjanjian jual beli.

Dalam melaksanakan hubungan sebagai penjual dan pembeli, merupakan suatu hal yang wajar bila terjadi kesalahpahaman atau sengketa antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik. Mungkin sering kita dengar dari televisi, koran, majalah, atau media massa yang lain, mengenai sengketa ataupun keluhan – keluhan konsumen yang sebagian besar berkaitan dengan masalah pelayanan PT. PLN (Persero). Sebagai contoh, antara lain pada tanggal 12 September 2002 yang lalu, aliran listrik terputus selama lima jam di kawasan Jakarta dan sebagian Jawa Barat.⁵

⁵ D.A.Candraningrum, PLN Siap Hadapi Gugatan Class Action, **Tempo Interaktif**, Jakarta, 13 September 2002

Selain kasus diatas, mungkin masih segar dalam ingatan kita mengenai kasus lonjakan tagihan listrik yang dialami oleh Warga Kelurahan Tangki, Taman Sari, Jakarta Barat awal tahun 2003 ini. Hal itu terjadi akibat adanya kesalahan dalam pencatatan rekening listrik yang selalu lebih kecil dari yang sebenarnya. Meskipun begitu PT. PLN (Persero) tetap bersikeras meminta warga membayar tagihan tersebut.⁶ Dalam dua kasus tersebut PT. PLN (Persero) harus menghadapi gugatan class action dari masyarakat yang merasa dirugikan.

Keluhan - keluhan kecil seringkali memicu terjadinya sengketa antar kedua belah pihak, dan adakalanya sengketa tersebut berlangsung lama dan proses penyelesaiannya berbelit - belit. Hal ini apabila tidak ditindaklanjuti akan menimbulkan kerugian bagi keduanya. Bagi PT. PLN (Persero), hal itu dapat mengurangi kepercayaan konsumen, serta dapat mengganggu kinerja PT. PLN (Persero), sedangkan bagi konsumen sendiri tidak memperoleh pelayanan sebagaimana yang diharapkan.

Dengan demikian, apabila timbul sengketa antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen, hendaknya dikembalikan lagi pada bentuk awal terjadinya hubungan hukum antara keduanya, yaitu

⁶ Miko Toro dan Haryo Dewanto, Pencatatan Rekening Warga Taman Sari Berantakan, www.Liputan6.com, Jakarta, 12 Maret 2003

sesuai dengan kontrak jual beli yang telah mereka sepakati sebelumnya, sehingga dapat dicari penyelesaian yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat ditarik permasalahan dalam skripsi ini, yaitu :

1. Bagaimanakah hubungan kontraktual antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen listrik apabila terjadi wanprestasi oleh PT. PLN (Persero)?

2. Penjelasan Judul

Untuk mempermudah pemahaman skripsi ini dan mencegah meluasnya ruang lingkup pembahasan, maka diperlukan adanya penjelasan terhadap judul skripsi ini. Judul skripsi ini adalah "Hubungan Hukum antara PT. PLN (Persero) dengan Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik."

Hubungan hukum artinya adalah hubungan antara dua atau lebih subyek hukum. Dalam hubungan hukum itu, hak dan kewajiban salah satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.

PT. PLN (Persero) adalah Badan Umum Milik Negara yang menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum.

Konsumen atau bisa disebut juga pelanggan berdasarkan pasal 1 angka 5 Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan, adalah setiap orang atau Badan Hukum yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk digunakan sebagai pemanfaatan akhir dan tidak untuk diperdagangkan.

Perjanjian Jual Beli adalah suatu kesepakatan dimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak lain membayar harga yang telah dijanjikan.⁷

Tenaga Listrik, berdasarkan pasal 1 angka 2 Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan adalah suatu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, tidak termasuk listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika, atau isyarat.

Dengan demikian secara keseluruhan, maksud dari judul diatas adalah suatu tinjauan yuridis mengenai hubungan yang terjadi antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik yang tertuang dalam sebuah perjanjian jual beli tenaga listrik.

⁷ Subekti I, **Op. Cit.**, h. 79

3. Alasan Pemilihan Judul

Alasan penulis menggunakan judul “Hubungan Hukum antara PT. PLN (Persero) dengan Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik” didasarkan pada kondisi saat ini, dimana banyak sekali terjadi sengketa yang disebabkan karena ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan PT. PLN (Persero). Segala persoalan tersebut pada akhirnya akan kembali lagi pada hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik, yang dituangkan dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. PT. PLN (Persero) sebagai sebuah badan usaha, dan pelanggan sebagai perorangan (persoon) dalam hal ini merupakan subyek hukum yang berhak untuk melakukan suatu perbuatan hukum termasuk diantaranya untuk melakukan perikatan. Dalam perjanjian tersebut dicantumkan mengenai segala ketentuan yang mengikat kedua belah pihak sebagai dasar pelaksanaan perjanjian. Termasuk pula di dalamnya mengenai perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa antara dua belah pihak.

4. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan skripsi ini, yang pertama adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Sarjana Hukum sesuai dengan kurikulum pada Fakultas Hukum Universitas Airlangga. Yang kedua, untuk memberikan gambaran

mengenai hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik, yang meliputi perjanjian jual beli tenaga listrik dan perlindungan hukum terhadap konsumen listrik. Sehingga mungkin dapat memberikan sumbangan pemikiran apabila terjadi sengketa yang timbul dari perjanjian jual beli tenaga listrik antara kedua belah pihak.

5. Metodologi Penulisan

Skripsi ini mengkaji masalah Hubungan Hukum antara PT. PLN (Persero) dengan Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.

a. Pendekatan Masalah

Pendekatan yang digunakan dalam skripsi ini adalah pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian yang berdasarkan pada peraturan perundang – undangan yang berlaku, yang terkait dengan pokok bahasan diatas, serta didasarkan pada perjanjian atau kontrak yang dibuat oleh para pihak, dalam hal ini PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik.

b. Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan dalam skripsi ini ada dua macam yaitu bahan hukum primer dan sekunder. Yang

termasuk bahan hukum primer adalah peraturan perundang – undangan yang terkait. Sedangkan yang termasuk bahan hukum sekunder adalah literatur – literatur atau karya tulis para sarjana yang berhubungan dengan pokok bahasan ini, kontrak jual beli antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan, dan selain itu juga berasal dari hasil wawancara dengan staf PT. PLN (Persero).

c. Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Bahan Hukum

Semua bahan hukum yang telah didapatkan, diseleksi, diuraikan, dan dianalisis berdasarkan sifat serta keadaan data, dan dikaitkan dengan peraturan perundang – undangan yang relevan, kemudian dipadukan dengan beberapa teori di bidang hukum. Selanjutnya diolah dan dirumuskan secara sistematis sesuai dengan pokok – pokok bahasan.

d. Bahan Analisis Hukum

Berdasarkan pendekatan yang digunakan dalam skripsi ini, maka analisis bahan hukum dilakukan setelah bahan hukum yang diperlukan telah terkumpul, lalu disusun dan dikelompokkan untuk kemudian dianalisis sesuai dengan permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini.

6. Pertanggungjawaban Sistematika

Sistematika dalam skripsi ini dibuat sebagaimana lazimnya suatu karya ilmiah, sehingga dengan mudah dipahami. Sistematika penulisan dijelaskan dalam bab per bab dan keterkaitan antara bab – bab tersebut.

Bab I, sebagai pendahuluan dan perumusan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini, serta dijelaskan pula mengenai penjelasan dan alasan pemilihan judul, tujuan penulisan, metodologi, serta pertanggungjawaban sistematika.

Bab II, merupakan pembahasan dari rumusan masalah yang pertama mengenai hubungan kontraktual antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan, yang di dalamnya membahas mengenai perjanjian jual beli tenaga listrik beserta karakteristiknya yang meliputi bentuk kontrak dan klausula baku yang dimuat di dalamnya.

Bab III, sebagai pembahasan dari rumusan masalah yang kedua mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen listrik; membahas mengenai hak dan kewajiban kedua belah pihak, tanggung gugat pelaku usaha, serta penyelesaian sengketa kedua belah pihak.

Bab IV, merupakan penutup dari skripsi ini, yang berisi kesimpulan dan saran berdasarkan uraian berupa analisa yuridis yang telah diuraikan pada bab – bab sebelumnya.

BAB II

HUBUNGAN KONTRAKTUAL ANTARA

PT. PLN (PERSERO) DENGAN

KONSUMEN LISTRIK

BAB II

HUBUNGAN KONTRAKTUAL ANTARA PT. PLN (PERSERO) DENGAN KONSUMEN LISTRIK

1 Perjanjian Jual Beli antara PT. PLN (PERSERO) dengan Konsumen Listrik

Sesuai dengan ketentuan pasal 1233 BW, hubungan hukum antara pihak PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik terjadi berdasar atas perjanjian yang melahirkan perikatan antara kedua belah pihak. Perjanjian yang dimaksud adalah perjanjian jual beli tenaga listrik antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik. Sebelumnya akan saya kemukakan terlebih dahulu mengenai pengertian dari jual beli itu sendiri.

Perkataan jual beli menunjukkan bahwa dari satu pihak perbuatan dinamakan menjual, sedangkan dari pihak lain dinamakan membeli.⁸

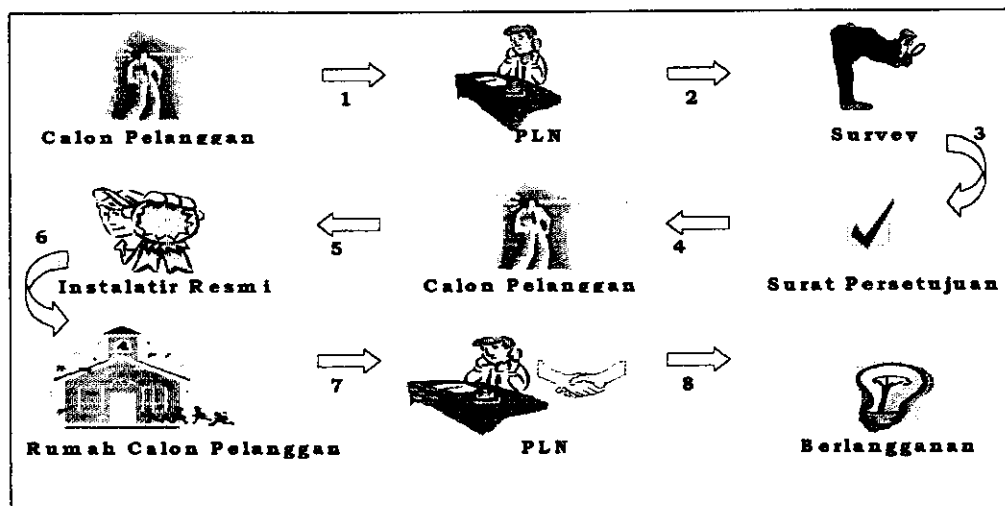
Jual beli menurut pasal 1457 BW adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk

⁸ Subekti, **Aneka Perjanjian**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, h.1 (Selanjutnya disebut Subekti II)

membayar harga yang telah diperjanjikan. Sesuai dengan pengertian diatas, perjanjian jual beli bisa dikatakan suatu perjanjian yang timbal balik, dimana satu pihak (penjual) berkewajiban untuk menyerahkan suatu barang tertentu, sedangkan pihak lain (pembeli) berkewajiban untuk membayar dengan harga tertentu sebagai imbalan atas barang yang diperolehnya.

Perjanjian jual beli antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik terbentuk setelah melalui beberapa prosedur yang akan diperjelas dengan skema berikut ini.

Keterangan :



Hubungan Hukum antara PT. PLN (Persero) dengan Pelanggan

1. Calon pelanggan datang ke kantor PT. PLN (Persero) untuk mengisi formulir permohonan, dengan membawa fotocopy KTP, dan rekening listrik tetangga. Rekening listrik tetangga

gunanya untuk mengetahui apakah di sekitar rumah calon pelanggan sudah ada sambungan listrik milik PLN, sehingga tidak perlu membangun instalasi baru.

2. Melalui permohonan tersebut kemudian dilakukan survei oleh PT. PLN (Persero). Survei ini dilakukan untuk mengetahui kondisi daerah calon pelanggan, apakah memungkinkan untuk dialiri listrik.
3. Berdasarkan hasil survei, PLN mengeluarkan surat persetujuan atas permohonan calon pelanggan, beserta rincian biaya penyambungan dan uang jaminan langganan.
4. Surat persetujuan dari PLN tersebut diserahkan kepada calon pelanggan.
5. Pelanggan menghubungi instalatir resmi untuk memasang instalasi di rumah pelanggan.
6. Setelah instalasi terpasang, pelanggan membayar kepada instalatir, kemudian instalatir menyerahkan gambar instalasi untuk pelanggan dan PLN.
7. Calon pelanggan datang lagi ke PLN untuk membayar biaya penyambungan dan uang jaminan langganan, serta menandatangani surat perjanjian.

8. PLN menyambungkan listrik ke rumah pelanggan, dan sejak saat itulah pelanggan resmi berlangganan listrik pada PT. PLN (Persero).⁹

Dalam perjanjian jual beli tersebut PT. PLN (Persero) selaku pelaku usaha jasa bidang ketenagalistrikan, telah melakukan kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik meliputi pembangkitan, penyaluran, dan distribusinya dengan jumlah dan mutu yang memadai. Demikian juga dengan pelanggan atau konsumen listrik yang telah mengikatkan diri dalam perjanjian tersebut, telah membayar dalam jumlah tertentu sesuai dengan kesepakatan.

Berdasarkan pasal 1458 BW, mengenai asas konsensualisme, perjanjian jual beli diatas sebenarnya telah terjadi pada detik terjadinya kesepakatan antara kedua pihak, yaitu pada saat permohonan calon pelanggan disetujui oleh PT. PLN (Persero), meskipun saat itu listrik belum terpasang dan biaya belum dibayar. Pada saat itu, PT. PLN (Persero) telah terikat untuk menyambungkan listrik ke rumah calon pelanggan, sedangkan calon pelanggan juga terikat untuk membayar biaya penyambungan ataupun uang jaminan langganan.

⁹ Wawancara dengan Deputi Manager Bagian Hukum PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, 23 Mei 2003

Dalam suatu perjanjian ada berapa hal yang harus diperhatikan sebagai prinsip dasar perjanjian, antara lain mengenai Asas Kebebasan Berkontrak, Syarat sah perjanjian, serta Asas itikad baik.

♦ **Asas Kebebasan Berkontrak**

Asas kebebasan berkontrak ini tersirat dalam pasal 1338 ayat 1 BW yang menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang – undang bagi mereka yang membuatnya.” Pasal ini menunjukkan adanya sistem terbuka yang dianut oleh BW, dimana kita bebas untuk menentukan isi dan ataupun bentuk perjanjian yang kita buat, yang nantinya akan mengikat bagai undang – undang. Menurut hukum perjanjian Indonesia, ruang lingkup asas kebebasan berkontrak meliputi:

1. kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian
2. kebebasan untuk memilih dengan pihak siapa ia ingin membuat perjanjian
3. kebebasan untuk menentukan atau memilih causa dari perjanjian yang akan dibuatnya
4. kebebasan untuk menentukan obyek perjanjian
5. kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian

6. kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan undang-undang yang bersifat opsional.¹⁰

Pada perjanjian jual beli tenaga listrik, asas kebebasan berkontrak belum sepenuhnya bisa diterapkan. Pelanggan memang menandatangani perjanjian sebagai pernyataan kesepakatan, dan hal itu merupakan unsur kebebasan berkontrak, salah satunya adalah kebebasan untuk membuat suatu perjanjian. Namun dalam hal ini pelanggan tidak mempunyai kebebasan dalam menentukan isi maupun bentuk perjanjian, karena perjanjian sudah dibuat secara sepihak dalam bentuk standar, dan pelanggan tidak ada atau sedikit sekali kesempatan untuk melakukan tawar menawar. Hal ini pada akhirnya akan menempatkan pelanggan pada kedudukan yang lemah. Sehingga kesepakatan yang timbul tidak selalu murni, sebab bisa saja karena pelanggan tidak mempunyai pilihan lain.

Sesuai dengan ketentuan pasal 1234 BW bahwa "Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu", perjanjian jual beli tenaga listrik diatas, telah mengikat kedua belah pihak untuk saling melaksanakan prestasi. Dalam hal ini PT. PLN (Persero)

¹⁰ Sutan Remy Sjahdeini, **Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia**, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993, h.47

berkewajiban untuk menyalurkan listrik secara kontinue dan berhak untuk menuntut pembayaran dari pelanggan. Sedangkan pelanggan wajib untuk membayar rekening listrik tiap bulan dan berhak untuk menikmati dan mengambil manfaat dari listrik sesuai dengan apa yang telah dia bayar.

♦ **Syarat Sah Perjanjian**

Ketentuan ini diatur pada pasal 1320 BW mengenai syarat sah perjanjian, terdiri dari empat syarat, antara lain:

1. kesepakatan
2. kecakapan
3. obyek tertentu
4. causa yang diperbolehkan

Kesepakatan, sebagai syarat utama dari suatu perjanjian, dalam hal ini sudah dipenuhi dengan adanya persesuaian kehendak dan penandatanganan perjanjian antara kedua belah pihak.

Pihak pembeli menginginkan penjual menyerahkan obyek perjanjian kepada pembeli, dan pembeli bersedia membayar dengan harga tertentu. Sebaliknya pihak penjual bersedia menyerahkan kepada pembeli dengan syarat pembeli menggantinya dengan harga tertentu.

Mengenai syarat yang kedua, kecakapan, berkaitan dengan subyek hukum perjanjian, yaitu PT. PLN (Persero) dengan

pelanggan. Adapun yang dimaksud pelanggan dalam surat perjanjian jual beli tenaga listrik adalah setiap orang atau badan usaha atau badan/lembaga lainnya yang memakai tenaga listrik dari Instansi PLN berdasarkan alas hak yang sah.

Obyek dari perjanjian ini adalah listrik. Berdasarkan bunyi pasal 1332 dan 1333 BW mengenai obyek perjanjian, antara lain :

Pasal 1332 BW : "Hanya barang - barang yang dapat diperdagangkan saja yang bisa menjadi pokok suatu perjanjian."

Pasal 1333 BW : "Suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu terkemudian dapat ditentukan atau dihitung."

Menurut Subekti, pengertian yang paling luas dari benda adalah sesuatu yang dapat dihaki oleh orang.¹¹

Berdasarkan PP Nomor 17 Tahun 1990, PLN ditetapkan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan yang diserahi tugas semata-mata untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dan dapat diberi tugas untuk melakukan pekerjaan usaha penunjang tenaga listrik. Oleh

¹¹ Subekti, **Pokok-Pokok Hukum Perdata**, Intermasa, Jakarta, 1985, h.60 (selanjutnya disebut dengan Subekti III)

karena itu PLN berhak untuk mengelola listrik dan menjadikan listrik sebagai obyek perjanjian. Listrik merupakan suatu barang yang tidak tentu dan tidak berwujud, tetapi dapat ditentukan dan dihitung serta mempunyai nilai ekonomis per kwh nya. Kwh atau Kilowatt Hour adalah satuan daya listrik yang dikeluarkan per jamnya. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka listrik bisa dijadikan obyek perjanjian.

Syarat keempat adalah causa yang dibolehkan, yang dimaksud tidak lain adalah isi dari perjanjian. Berdasarkan pasal 1337 BW "Suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan atau ketertiban umum."

Dari keempat syarat tersebut dibedakan menjadi syarat subyektif dan syarat obyektif.

1. Syarat subyektif meliputi syarat pertama dan kedua, yaitu kesepakatan dan kecakapan. Akibat hukum dari tidak dipenuhinya syarat subyektif adalah perjanjian tersebut dapat dibatalkan (*vernietigbaar* atau *voidable*). Pihak yang dapat meminta pembatalan adalah pihak yang tidak cakap atau pihak yang memberikan kesepakatannya secara tidak bebas, atau bisa juga oleh pihak ketiga yang merasa dirugikan.
2. Yang termasuk dalam syarat obyektif adalah syarat ketiga dan keempat, yaitu obyek dan sebab perjanjian. Apabila syarat

obyektif tidak dipenuhi, maka perjanjian tersebut batal demi hukum (*nietig* atau *null and void*). Suatu perjanjian yang batal demi hukum artinya perjanjian tersebut dari awal dianggap tidak pernah dibuat atau tidak pernah ada.

♦ Asas Itikad Baik

Satu hal yang tidak bisa ditinggalkan dalam pembuatan ataupun pelaksanaan perjanjian adalah itikad baik, seperti bunyi pasal 1338 ayat 3 “ Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.”

Itikad baik tidak hanya disyaratkan dalam hal pelaksanaan suatu kontrak, tetapi juga pada pembuatan suatu kontrak. Dalam pelaksanaan perjanjian jual beli tenaga listrik, banyak terjadi hal – hal yang menunjukkan tidak adanya itikad baik, salah satu contoh adalah kasus perekeyasaan atau pengrusakan meteran listrik oleh pelanggan yang dimaksudkan agar pembayaran rekening listrik tidak terlalu mahal. Hal sekecil ini bisa – bisa malah menimbulkan persengketaan yang panjang antara kedua pihak. Oleh karena itu asas itikad baik dinilai sangatlah penting dan tidak bisa ditinggalkan dalam suatu perjanjian.

Dalam sebuah perjanjian pada umumnya dikenal adanya pemindahan hak milik. Pada perjanjian jual beli, pemindahan hak milik baru terjadi apabila barang sudah diserahkan kepada pembeli, atau sudah terjadi *levering*. Sehingga selama belum ada

levering, maka hak milik barang tetap berada di tangan penjual. Ketentuan pasal 1459 BW menyebutkan bahwa “Hak milik atas barang yang dijual tidaklah berpindah kepada pembeli, selama penyerahannya belum dilakukan menurut pasal 612, 613, dan 616.”

Pada perjanjian jual beli tenaga listrik, pemindahan hak milik atau *levering* dianggap telah terjadi apabila listrik sudah tersambung dan bisa dinikmati oleh pelanggan.

2 Karakteristik Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

Dalam perjanjian jual beli tenaga listrik antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen ini terdapat beberapa hal khusus yang harus diperhatikan mengenai bentuk perjanjian dan klausula - klausula baku yang dimuat di dalamnya.

2.1 Bentuk Perjanjian Dalam Hubungan Antara PT. PLN (Persero) dengan Konsumen listrik

Hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik tertuang dalam sebuah perjanjian jual beli yang telah disepakati kedua belak pihak dengan melalui prosedur tertentu. Bentuk kontrak yang digunakan untuk menuangkan perjanjian jual beli ini adalah kontrak standar.

Kontrak standar atau biasa disebut sebagai kontrak baku adalah suatu kontrak berbentuk jadi, yang sudah memuat

ketentuan – ketentuan yang dibuat oleh salah satu pihak, dan hanya dikosongi di bagian – bagian tertentu saja untuk diisi sesuai dengan kebutuhan.

Dalam dunia bisnis, kontrak standar merupakan sebuah bentuk kontrak yang paling efisien dan praktis, hal ini sangat menguntungkan, terutama bagi perusahaan besar seperti PT. PLN (Persero) yang membutuhkan kontrak dalam jumlah yang besar. Di lain pihak, kontrak standar ini memuat klausula baku, dan kelemahannya yaitu sangat berpotensi memuat klausula yang sifatnya berat sebelah.

Menurut UU No.8 Tahun 1999, 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. Adapun beberapa faktor yang menyebabkan klausula baku berpotensi bersifat berat sebelah adalah sebagai berikut :

1. Kurang adanya atau bahkan tidak adanya kesempatan bagi salah satu pihak untuk mempelajari isi kontrak dan melakukan tawar – menawar.
2. Karena kontrak disusun sepihak, maka pihak penyusun biasanya memiliki cukup banyak waktu untuk memikirkan klausula – klausula dalam kontrak, bahkan

mungkin saja sudah berkonsultasi dengan para ahli. Sedangkan pihak yang disodori kontrak seringkali tidak familiar dengan klausula – klausula tersebut.

3. Pihak yang disodori kontrak menempati kedudukan yang sangat tertekan sehingga berada di posisi “*take it or leave it*”.¹²

Pada bentuk kontrak standar, ada juga kemungkinan memuat *klausula eksekorasi*. *Klausula eksekorasi* adalah syarat dalam persetujuan, dimana salah satu pihak membebaskan diri dari pertanggungjawaban yang dibebankan kepadanya oleh hukum yang mengatur.¹³

Kontrak yang dibuat oleh PLN ada yang berupa Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL), dan ada pula yang hanya berupa surat pernyataan, tergantung dari jenis pelanggannya. Secara sederhana, pelanggan PT. PLN (Persero) bisa dikategorikan berdasarkan tarif, antara lain sebagai berikut :

¹² Munir Fuady, **Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, h.78

¹³ A.Yudha Hernoko, **Aspek Kontraktual Dalam Hubungan Antara PT.PLN (Persero) Dengan Konsumen Listrik (Tinjauan Yuridis dari Aspek Keperdataan)**, Algra,N.E.,Et.al., Kamus Istilah Hukum Fockema Andreae, Cet.I, Bina Cipta, Jakarta, 1983, h.129

- Tarif Rumah Tangga, adalah pelanggan perseorangan atau badan sosial yang tenaga listriknya digunakan untuk keperluan rumah tangga. Golongan ini bisa dibedakan menjadi R1, R2, dan R3 sesuai dengan besarnya daya tersambung. Yang termasuk dalam golongan ini antara lain rumah untuk tempat tinggal, kelompok rumah kontrakan, asrama mahasiswa, dan sebagainya.
- Tarif Bisnis, adalah pelanggan yang sebagian atau seluruh tenaga listriknya digunakan untuk kegiatan yang berbentuk antara lain usaha perbankan, perdagangan, jasa, perhotelan, dan usaha-usaha lain yang bertendensi komersial. Golongan ini juga terdiri dari golongan tarif B1, B2, dan B3.
- Tarif Industri, adalah tarif yang dikenakan terhadap perorangan ataupun badan hukum yang menggunakan tenaga listrik untuk kegiatan industri pengolahan, misal untuk pabrik-pabrik. Golongan tarif ini dibedakan menjadi golongan I1, I2, I3, dan I4.¹⁴

Di wilayah Surabaya, pelanggan listrik digolongkan berdasarkan penggunaan daya dan tegangan listriknya, yang terdiri dari :

- Tegangan Rendah (220 Volt; Daya 2.200 – 197 KVA)

¹⁴ Wawancara dengan Deputi Manager Bagian Hukum PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, Tanggal 4 Juli 2003

- Tegangan Menengah (20.000 Volt; Daya 200 KVA –30.000 KVA)
- Tegangan Tinggi (70.000 Volt; Daya \geq 30.000 KVA)

Surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL) diperuntukkan bagi pelanggan dengan pemakaian daya diatas 197 KVA (tegangan menengah dan tegangan tinggi), karena secara teknis sifatnya lebih kompleks, sehingga harus dicakup dalam sebuah surat perjanjian. Sedangkan untuk pemakaian daya \leq 197 KVA (pelanggan tegangan rendah), hanya digunakan sebuah surat pernyataan yang ketentuan-ketentuannya telah dibuat oleh PLN dan pelanggan tinggal menandatangani saja. Sebenarnya berdasarkan SK DIR PLN/036.K/010/DIR/2001, ada ketentuan bahwa setiap pelanggan PLN harus menggunakan surat perjanjian jual beli tenaga listrik, tetapi sampai saat ini di Wilayah Surabaya, SK tersebut masih belum terlaksana sepenuhnya.

2.2 Klausula Baku dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik antara PT. PLN (Persero) dengan Konsumen

Dalam pembahasan ini, saya akan menganalisa kontrak jual beli tenaga listrik antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan apakah klausula - klausula yang dimuat dalam kontrak tersebut bersifat berat sebelah atau tidak. Untuk itu saya akan memaparkan mengenai hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam kontrak. Pertama - tama akan saya soroti terlebih dahulu

mengenai hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).

♣ *Hak dan kewajiban PT. PLN (Persero) dalam perjanjian jual beli tenaga listrik*

a. Kewajiban PT. PLN (Persero) :

- PLN wajib menyalurkan tenaga listrik kepada pelanggan sesuai dengan daya, fasa, tegangan, dan frekuensi tertentu dan dalam jangka waktu yang telah ditentukan dalam perjanjian ini.
- PLN wajib menyalurkan tenaga listrik secara terus menerus tanpa terputus – putus
- PLN wajib melakukan pembacaan dan pencatatan pemakaian tenaga listrik yang dipakai pelanggan tiap bulan
- PLN wajib menanggung biaya peneraan serta penyegelan perangkat meter elektronik yang digunakan untuk mengukur pemakaian tenaga listrik oleh pelanggan.
- Setiap bulan PLN wajib menginformasikan kepada pelanggan mengenai besarnya tagihan listrik selama 1 bulan.

b. Hak PT. PLN (Persero) :

- PLN berhak untuk memutuskan aliran listrik dalam hal sebagai berikut :
 1. terjadi force majeure

2. pemutusan sementara sesuai ketentuan dalam perjanjian
3. penggunaan tenaga listrik tidak sesuai dengan kesepakatan
4. PLN mengalami kekurangan penyediaan tenaga listrik diakibatkan musim kemarau panjang, kerusakan pembangkit tenaga listrik, pekerjaan pemeliharaan material peralatan listrik, maka PLN akan memberitahukan kepada pelanggan dan berhak mengurangi besarnya daya yang dimaksud atau melakukan penghentian penyaluran tenaga listrik dengan mempertimbangkan kemungkinan teknis yang ada.
5. Pada waktu Beban Puncak yang sewaktu - waktu memerlukan pemadaman
 - PLN berhak melakukan pekerjaan pengoperasian, pemeliharaan, perbaikan, pemeriksaan, perluasan, rehabilitasi instalasi dan atau peralatan milik PLN dan pemeriksaan instalasi milik pelanggan setiap saat bila dipandang perlu.
 - PLN berhak melakukan pemadaman atau penghentian penyaluran tenaga listrik dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut diatas setelah memberitahukan kepada pelanggan

1x24 jam sebelumnya, kecuali apabila dalam keadaan force majeure/sebab kahar, terjadi gangguan atau kerusakan mendadak pada saluran listrik dan alat pengukur dan pembatas PLN.

- PLN berhak menjual tenaga listrik kepada pelanggan/pembeli lain dari instansi milik PLN yang berada di tanah pelanggan dengan ketentuan bahwa sambungan baru tersebut tidak akan mengurangi kehandalan penyaluran tenaga listrik kepada pelanggan.
- PLN berhak melakukan pemutusan sementara penyaluran tenaga listrik apabila pelanggan terlambat membayar tagihan listrik bulanan.
- Apabila dalam jangka waktu 60 hari pelanggan tidak dapat melunasi pembayaran tagihan listrik bulanan atau biaya penyambungan dan atau uang jaminan pelanggan, maka PLN berhak mengakhiri perjanjian secara sepihak.
- PLN berhak untuk melakukan penertiban pemakaian tenaga listrik oleh pelanggan.

- Pelanggan dengan alasan apapun dilarang mengalihkan tenaga listrik kepada pihak lain.
- Pelanggan wajib untuk menyerahkan sebidang tanah dengan status pinjam pakai selama jangka waktu tertentu guna pembangunan/penempatan instalasi beserta perlengkapan milik PLN yang diperlukan dalam rangka penyaluran tenaga listrik.

b. Hak Pelanggan :

- Pelanggan berhak mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus tanpa terputus – putus.
- Pelanggan berhak untuk mencatat pemakaian tenaga listrik bersama – sama dengan PLN
- Apabila terjadi keragu – ragan dari pelanggan terhadap bekerjanya perangkat meter elektronik, pelanggan berhak untuk meminta PLN melakukan peneraan ulang perangkat meter tersebut.
- Pelanggan berhak untuk mendapatkan informasi mengenai besarnya jumlah tagihan listrik bulanan yang harus dia bayar pada PLN.
- Pelanggan berhak mengajukan permintaan kepada PLN mengenai perubahan daya, perubahan golongan tarif tenaga listrik, perubahan nama pelanggan, pemutusan sementara,

pasang kembali aliran listrik, dan pemindahan dan/atau perubahan letak sambungan tenaga listrik.

- Pelanggan berhak mendapatkan informasi mengenai rencana pemadaman atau pemutusan aliran listrik dalam waktu 1x24 jam sebelum pelaksanaan pemadaman.

Dari penjabaran diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwa perjanjian jual beli tersebut bersifat berat sebelah, dilihat dari :

- ♣ Perjanjian tersebut lebih banyak memuat mengenai kewajiban pelanggan dan hak PLN;
- ♣ Tidak disebutkan mengenai sanksi terhadap PLN apabila pihaknya tidak memenuhi kewajiban;
- ♣ Tidak disebutkan mengenai kewajiban PLN untuk membayar ganti rugi apabila pelanggan mengalami kerugian akibat kelalaian PLN

Selanjutnya, saya akan membahas mengenai surat pernyataan untuk pelanggan. Dalam surat pernyataan tersebut berisi mengenai pernyataan pelanggan sebagai berikut :

- Pelanggan akan tunduk dan taat pada syarat - syarat, peraturan instalasi listrik, TDL, dan peraturan / ketentuan PLN.
- Pelanggan sanggup membayar biaya penyambungan dan uang jaminan langganan dan tidak akan menggugat/menuntut, atau meminta kembali biaya penyambungan yang telah dibayarkan.

- Pelanggan bertanggungjawab penuh atas hilang/ rusaknya segala peralatan PLN yang terpasang karena berbagai kemungkinan yang diakibatkan oleh pihak lain, yang dapat merugikan PLN, dan sanggup untuk membayar ganti rugi;
- PLN mempunyai hak untuk menyambung aliran listrik kepada calon pelanggan dari jaringan yang melalui rumah pelanggan, dan pelanggan memberi ijin pada PLN untuk memasuki rumah atau bangunannya untuk melaksanakan pekerjaan tersebut;
- Pelanggan sanggup membayar rekening listrik setiap bulan selambat – lambatnya tanggal 20, dan bila terlambat, pelanggan tidak akan menuntut PLN apabila aliran listriknya diputus tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, dan pelanggan dikenakan denda keterlambatan apabila pembayaran lebih dari batas yang telah ditentukan.
- Apabila setelah 60 hari sejak batas pembayaran rekening pelanggan belum juga membayar, pelanggan sanggup dan tidak akan menuntut PLN bila aliran listriknya dibongkar tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.
- Pelanggan sanggup membayar tunggakan rekening, tagihan susulan/ganti rugi sebagai akibat dari adanya penggantian nama atau pemilik.
- Pelanggan bertanggungjawab sepenuhnya apabila timbul persoalan mengenai tanah / bangunan yang ditempati, dan

tidak akan menuntut ganti rugi apabila hal tersebut mengakibatkan dibongkar/diputusnya aliran listrik.

- Apabila pelanggan pindah ke tempat lain, pelanggan sanggup diperlakukan sebagai pemohon/pelanggan baru, baik dalam hal pemberian izin ataupun biaya – biaya di tempat baru.
- Pelanggan bersedia menyesuaikan instalasi rumah menjadi tegangan 220/380 volt dan tidak akan menuntut ganti rugi mengenai alat – alat listrik dari tegangan 127/220 volt.

Kontrak yang berupa surat pernyataan di atas jelas – jelas berat sebelah, karena hanya memuat pernyataan sepihak dari pihak pelanggan yang berupa kewajiban saja, sedangkan hak pelanggan serta kewajiban dari PLN tidak dicantumkan. *Klausula eksenorasi* dalam kontrak tersebut tersurat dan tersirat dari kata – kata “saya tidak akan menggugat atau menuntut PLN apabila...”.

Apabila dibandingkan antara kedua kontrak tersebut diatas, terdapat suatu ketidakseimbangan, karena dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL), setidaknya masih ada jaminan mengenai hak – haknya. Meskipun demikian, kedudukan pelanggan atau konsumen listrik di dalam kedua kontrak tersebut sama – sama lemah, karena tidak ada jaminan bahwa PLN akan bertanggungjawab apabila ada kerugian yang timbul akibat ketidakberesan pelayanan PLN.

Salah satu perbedaan perlakuan terhadap pelanggan PLN adalah dalam hal pembacaan meteran listrik, dimana banyak sekali kasus yang timbul akibat terjadi kesalahan pembacaan meteran listrik. Pada ketentuan di SPJBTL, pembacaan meteran listrik dilakukan sendiri oleh PLN dan dilakukan bersama – sama dengan pelanggan, sehingga secara logika kecil kemungkinan terjadi kesalahan. Sedangkan pada pelanggan rumah tangga, pembacaan meteran listrik dilakukan oleh petugas kontraktor PLN dari koperasi atau Usaha Kecil setempat. Dalam hal ini apabila terjadi sengketa akibat adanya kesalahan pembacaan meteran listrik seperti yang dialami warga Kelurahan Tangki, Jakarta Barat, PLN tidak mau disalahkan.

BAB III
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN LISTRIK

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM

TERHADAP KONSUMEN LISTRIK

1 Hak dan Kewajiban Para Pihak

Pada bab sebelumnya telah dibahas mengenai Hubungan kontraktual antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik, yang tertuang dalam perjanjian jual beli tenaga listrik, dimana di dalamnya memuat berbagai ketentuan yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak. Sesuai dengan pasal 1338 (1) BW, perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang - Undang bagi pihak yang membuatnya, sepanjang ketentuannya tidak bertentangan dengan pasal 1320 BW. Namun dalam pelaksanaan perjanjian tersebut, para pihak tidak hanya terikat pada isi kontrak saja, tetapi juga harus tunduk pada ketentuan Perundang-undangan yang berlaku, diantaranya adalah UU No.8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen dan Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kedudukan konsumen sangatlah lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, dikarenakan pelaku usaha kini banyak yang berlindung dibalik

kontrak standarnya, dan selain itu tingkat kesadaran konsumen akan hak – haknya masih relatif rendah. Dalam UU Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang harus diperhatikan agar kepentingan konsumen senantiasa terlindungi. Mengenai hak dan kewajiban PLN dan konsumen juga diatur lebih spesifik dalam UU Ketenagalistrikan.

1.1 Hak dan Kewajiban Konsumen Listrik

Berikut ini saya akan membahas mengenai hak dan kewajiban konsumen listrik berdasarkan UU Perlindungan Konsumen. Pada pasal 4 UU No.8 Tahun 1999, diatur mengenai hak – hak konsumen, antara lain :

♣ Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Dalam setiap penggunaan listrik, haruslah memberikan manfaat bagi konsumen baik untuk fisik maupun jiwanya. Apabila penggunaan listrik malah menimbulkan kerugian dan gangguan kesehatan badan atau ancaman pada keselamatan jiwanya, itu berarti hak konsumen sudah diabaikan.

♣ Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Konsumen telah membayar rekening listrik setiap bulannya, dan berhak untuk menikmati dan memanfaatkan tenaga listrik untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

♣ Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Konsumen berhak memperoleh informasi antara lain mengenai :

- kenaikan Tarif Dasar Listrik
- jika listrik padam lebih dari 3x24 jam maka konsumen akan memperoleh salah satu hak yaitu reduksi biaya beban
- tindakan yang harus dilakukan berkaitan dengan peruntukkan listrik, apabila ada perubahan dari peruntukkan semula, misal perubahan tarif dari tarif rumah tangga kemudian membuka usaha menjadi tarif usaha.

♣ Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Konsumen berhak untuk mengajukan keluhan apabila terjadi gangguan atau ada ketidakpuasan terhadap pelayanan PLN. Di lain pihak, PT. PLN (Persero) wajib untuk mendengarkan pendapat dan keluhan konsumen serta segera menindaklanjuti permasalahan yang terjadi.

♣ Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Apabila terjadi sengketa berkaitan dengan PT. PLN (Persero), konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi dan perlindungan mengingat posisi konsumen dari aspek hukum sangat lemah. Mengenai penyelesaian sengketa akan dibahas lebih lanjut dalam penulisan ini.

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

Pelanggan PT. PLN (Persero) ada bermacam-macam, mulai dari pelanggan rumah tangga, sampai perusahaan besar, sehingga pelayanan yang diberikan haruslah sama dan tidak ada diskriminasi antara pelanggan yang satu dengan yang lain.

♣ Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya.

Dalam hal PT. PLN (Persero) tidak dapat menyalurkan listrik secara terus menerus, dan dapat dibuktikan bahwa itu adalah kesalahan PLN, maka konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi.

Kewajiban konsumen dalam UU No.8 tahun 1999 diatur dalam pasal 5, antara lain :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi

keamanan dan keselamatan. Konsumen listrik wajib mematuhi segala petunjuk dalam pemanfaatan dan penggunaan listrik.

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Pelanggan wajib membayar rekening listrik tepat waktu setiap bulannya sesuai dengan tarif yang berlaku.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dalam UU Ketenagalistrikan diatur pula mengenai hak dan kewajiban konsumen dan Pemegang usaha penyediaan listrik, yang dalam hal ini adalah PLN. Dalam Undang – Undang Ketenagalistrikan yang lama (UU Nomor 15 Tahun 1985), tidak ada ketentuan mengenai hak dan kewajiban konsumen. UU ini dinyatakan tidak berlaku lagi dan telah diganti dengan UU Nomor 20 Tahun 2002. Pada UU Nomor 20 Tahun 2002 ada ketentuan mengenai hak dan kewajiban konsumen tenaga listrik pada pasal 34 sebagai berikut :

♣ *Hak konsumen tenaga listrik :*

- a. Mendapat pelayanan yang baik
- b. Mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik
- c. Memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar

- d. Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/ atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sesuai dengan syarat – syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

♣ *Kewajiban konsumen tenaga listrik :*

- a. melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik
- b. menjaga keamanan instalasi ketenagalistrikan
- c. memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya
- d. membayar uang langganan atau harga tenaga listrik sesuai dengan ketentuan atau perjanjian
- e. konsumen tenaga listrik wajib menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.
- f. Konsumen tenaga listrik bertanggungjawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pada pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.

Dalam kehidupan sehari – hari, hak – hak pelanggan bisa dibidang sudah tercukupi, dan sebaliknya, kadangkala pelangganlah yang belum sepenuhnya bisa menjalankan kewajibannya sebagai konsumen. Sebagai contoh, banyak pelanggan yang membayar tagihan listrik tidak tepat pada

waktunya, atau bahkan menunggak pembayaran, dan kadangkala pelanggan mempergunakan listrik melebihi kapasitas daya yang ada. Adakalanya kelalaian pelanggan semacam itu menimbulkan kerugian yang tidak sedikit bagi PLN. Dalam hal ini PLN pun berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum atas perbuatan pelanggan.

1.2 Hak dan Kewajiban PT. PLN (Persero)

PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha, memiliki hak - hak sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 6 UU Nomor 8 Tahun 1999, antara lain sebagai berikut :

1. Hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. PT. PLN (Persero) berhak untuk menerima pembayaran secara rutin setiap bulan atas pemakaian dan pemanfaatan listrik oleh pelanggan.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Di Indonesia banyak sekali terjadi kasus pencurian listrik, dimana hal itu menimbulkan kerugian yang tidak sedikit bagi PT. PLN (Persero). Apabila terjadi kasus semacam itu PT. PLN (Persero) berhak untuk menempuh jalur hukum dan memidanakan pelaku pencurian listrik tersebut.

3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. PT. PLN (Persero) berhak untuk didampingi pengacara yang handal untuk mewakili dan mendampingi PT. PLN (Persero) dalam setiap penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Hal semacam ini diperlukan sehubungan dengan citra PT. PLN (Persero) yang telah terbentuk di mata masyarakat.
5. Hak - hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Diantaranya adalah hak - hak yang terdapat pada UU Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan.

Adapun kewajiban PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha tercantum pada pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999, sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan 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 kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

PT. PLN (Persero) sebagai pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik mempunyai hak dan kewajiban seperti yang diatur dalam pasal 32 dan pasal 33 UU Ketenagalistrikan. Pada pasal 32 mengatur mengenai kewenangan PT. PLN (Persero), antara lain sebagai berikut:

1. untuk kepentingan umum, PT. PLN (Persero) dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik diberi kewenangan untuk :
 - a. melintas sungai atau danau baik diatas maupun dibawah permukaan
 - b. melintas laut baik diatas maupun dibawah permukaan;
dan
 - c. melintas jalan umum dan jalan kereta api

2. sepanjang tidak bertentangan dan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk kepentingan umum, PT. PLN (Persero) juga diberi kewenangan untuk :
 - a. masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu
 - b. menggunakan tanah, melintas di atas atau di bawah tanah
 - c. melintas di atas atau di bawah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah
 - d. memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya, dimana dalam pelaksanaan semua kegiatan tersebut PT. PLN (Persero) harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari pihak yang berhak atas tanah, bangunan, dan/atau tanaman.

Pada pasal 33, diatur mengenai kewajiban PT. PLN (Persero), sebagai berikut :

- a. menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku, hal ini berkaitan dengan persyaratan teknis antara lain tentang tegangan, frekuensi, dan kontinuitas.
- b. memberikan pelayanan yang sebaik - baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak - hak konsumen sesuai

peraturan perundang – undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.

- c. memperhatikan keselamatan ketenagalistrikan. Dalam hal ini yang dimaksud adalah kondisi andal bagi instalasi, kondisi aman bagi manusia serta kondisi akrab lingkungan.

2 Tanggung Gugat PT. PLN (Persero) sebagai Pelaku Usaha

Timbulnya tanggung gugat disebabkan karena terjadinya gangguan dalam pelayanan PT. PLN (Persero), baik dalam menyalurkan listrik, pencatatan meteran, dan sebagainya. Gangguan – gangguan yang timbul itu harus dibedakan apakah berasal dari peristiwa *force majeure* atau di luar *force majeure*. Apabila gangguan berasal dari peristiwa *force majeure*, artinya peristiwa tersebut terjadi di luar kuasa pihak PLN, maka pelanggan tidak dapat menuntut ganti rugi, dan PLN dibebaskan dari tanggung gugatnya terhadap pelanggan. Namun hal ini pun harus dibuktikan terlebih dahulu oleh PLN.

Sebaliknya apabila suatu peristiwa terjadi bukan karena *force majeure*, tetapi akibat adanya kesalahan atau kelalaian PLN yang menyebabkan kerugian bagi pelanggan, maka hal ini sepenuhnya menjadi tanggung gugat PLN.

Untuk menuntut tanggung gugat pelaku usaha bisa didasarkan pada dua unsur, yaitu perbuatan melanggar hukum dan wanprestasi.

◆ **Perbuatan Melanggar Hukum**

Perbuatan melanggar hukum diatur dalam pasal 1365 BW, yang menyatakan bahwa “Tiap perbuatan yang melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.” Apabila seorang konsumen hendak menuntut tanggung gugat pelaku usaha yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum haruslah memenuhi kriteria sebagaimana ditentukan dalam pasal tersebut. Unsur - unsur pada pasal 1365 BW bersifat kumulatif, antara lain terdiri dari :

1. perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha harus ada sifat melanggar hukum.
2. adanya unsur kesalahan.
3. kerugian yang diderita konsumen merupakan akibat dari perbuatan pelaku usaha. Jadi semacam ada hubungan kausal antara keduanya.

4. Norma yang dilanggar mempunyai "strekking" untuk mengelakkan terjadinya kerugian(relativitas).¹⁵

Adapun wujud ganti rugi adalah berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku (pasal 19 ayat 2 UU Nomor 8 Tahun 1999).

◆ Wanprestasi

Bentuk – bentuk perbuatan yang bisa digolongkan sebagai wanprestasi atau cidera janji adalah :

- tidak memenuhi prestasi sama sekali
- terlambat dalam memenuhi prestasi
- berprestasi tidak sebagaimana mestinya

Berdasarkan pasal 1239 dan 1242 BW, seseorang yang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memberikan penggantian biaya, rugi, dan bunga. Untuk melakukan gugatan wanprestasi, harus didasarkan pada perjanjian yang terjadi diantara para pihak. Dalam kasus PT. PLN (Persero) dan pelanggan, terjadi suatu hubungan kontraktual yang diawali dengan terbentuknya suatu perjanjian jual beli tenaga

¹⁵ J.H.Nieuwenhuis, **Pokok-Pokok Hukum Perikatan**, Terjemahan Djasadin Saragih, Surabaya, 1985, h.118

listrik antara dua pihak, sehingga memungkinkan bagi pelanggan untuk menuntut tanggung gugat PT. PLN (Persero) dengan menggunakan dasar wanprestasi. Tetapi bila kita cermati dari keseluruhan isi kontrak, terutama kontrak untuk para pelanggan kecil, sama sekali tidak memuat kewajiban PLN, sehingga sejak awal, di dalam kontrak, tidak ada pernyataan hitam diatas putih bahwa PLN wajib untuk menyalurkan listrik yang memenuhi standar mutu dan kehandalan secara kontinue. Kewajiban semacam ini antara lain terdapat pada UU Ketenagalistrikan. Sehingga apabila dikaitkan dengan kasus pemadaman listrik di wilayah Jabotabek yang menyebabkan kerugian konsumen, gugatan tidak bisa dilakukan atas dasar wanprestasi. Dengan kata lain, pengajuan gugatan atas dasar wanprestasi kecil sekali kemungkinannya untuk bisa dilakukan, karena posisi konsumen dalam perjanjian sangatlah lemah.

Tanggung gugat yang dimaksud dalam UU Perlindungan Konsumen adalah tanggung gugat dengan beban pembuktian terbalik (*strict liability*), seperti yang diatur dalam pasal 22. Maksudnya adalah beban pembuktian bukan pada seseorang yang mendalilkan, seperti ketentuan pada pasal 1865 BW, tetapi pada pelaku usaha. Sehingga pelaku usaha harus membuktikan bahwa tidak ada unsur kesalahan dalam suatu sengketa konsumen.

Dalam hal ini, PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha hanya bertanggung gugat atas kerugian yang diderita oleh konsumen apabila ia tidak dapat membuktikan bahwa kerugian yang diderita konsumen bukan merupakan akibat dari kesalahannya.

Beban pembuktian terbalik ini merupakan suatu hal yang adil bagi konsumen, karena pihak pelaku usaha adalah pihak yang lebih mengetahui akan seluk beluk produk yang dihasilkannya, jadi apabila pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, maka ia harus membayar ganti rugi.

3 Penyelesaian Sengketa antara PT. PLN (PERSERO) dengan Konsumen Listrik

Dalam penyelesaian sengketa antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan, bisa ditempuh dengan dua jalur, yaitu jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur non litigasi (diluar pengadilan).

▼ Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Non Litigasi

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan biasanya memakan waktu yang lama, rumit, dan biaya tinggi. Bagi para pihak hal ini sangatlah tidak efisien, adapun putusan yang dihasilkan seringkali tidak bersifat *win-win solution*. Untuk itu UU Perlindungan Konsumen pasal 45 ayat 2, memberikan

alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan pilihan para pihak. Penyelesaian sengketa secara damai dapat dikatakan sebagai penyelesaian sengketa secara kekeluargaan, dimana para pihak yang bersengketa berkumpul, berunding, dan bermusyawarah untuk mencari titik – titik perdamaian.

Ada beberapa bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang bisa ditempuh oleh para pihak, antara lain melalui :

☺ **Negosiasi**

Negosiasi menurut Fisher dan Ury merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbeda.¹⁶ Negosiasi ini dilakukan tanpa keterlibatan pihak ketiga sebagai penengah ataupun pengambil keputusan.

Hasil negosiasi cenderung memuaskan karena merupakan hasil kesepakatan para pihak.

☺ **Mediasi**

Mediasi adalah intervensi dalam sebuah sengketa atau negosiasi oleh para pihak ketiga yang bisa diterima oleh pihak

¹⁶ Zaidun, **Pemahaman Dasar tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa**, Hand Out, h. 9

yang bersengketa, dan bukan merupakan bagian dari kedua belah pihak dan bersifat netral. Pihak ketiga atau yang disebut mediator ini bertugas untuk membantu para pihak untuk mencari penyelesaian sengketa, dan tidak mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan. Seperti halnya negosiasi, hasil mediasi cenderung memuaskan para pihak.

☺ Arbitrase

Berdasarkan UU Nomor 30 Tahun 1999, Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Putusan yang dihasilkan melalui arbitrase ini bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap, serta mengikat para pihak. Tetapi ada kejanggalan di dalamnya, karena selanjutnya ada ketentuan, bahwa apabila para pihak tidak melaksanakan putusan arbitrase, maka putusan itu dilaksanakan berdasarkan perintah Ketua Pengadilan Negeri atas permohonan salah satu pihak yang bersengketa. Hal ini sama saja putusan arbitrase belum bersifat final dan mengikat.

Penyelesaian sengketa secara *Alternatif Dispute Resolution*, baik itu berupa negosiasi, mediasi, ataupun arbitrase, sering dipandang sebagai pilihan terbaik, karena mempunyai beberapa

keunggulan dibanding dengan penyelesaian sengketa secara litigasi, diantaranya :

- Bersifat informal;
- Penyelesaian secara kooperatif oleh para pihak yang bersengketa;
- Biaya murah (nominal cost atau zero cost);
- Penyelesaian cepat;
- Menyelesaikan sengketa serta memperbaiki hubungan masa depan;
- Penyelesaian secara kompromi;
- Hasil yang dicapai sama-sama menang (win-win);
- Hubungan semakin "mesra";
- "Tidak antagonistik" serta tidak ada dendam;
- Pemenuhan secara sukarela ¹⁷

✦ **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Pada penjelasan pasal 45 ayat 2 UU Nomor 8 Tahun 1999, ada ketentuan bahwa penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan kedua belah pihak tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan, termasuk juga penyelesaian melalui BPSK, yaitu suatu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Putusan yang dihasilkan oleh BPSK ini bersifat final, dalam artian tidak ada upaya banding dan kasasi. Yang ada adalah keberatan yang dapat disampaikan kepada Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari

¹⁷ A. Yudha Hernoko, **Op.Cit.**, h.10

setelah putusan diterima. Jika ada pihak yang tidak mau menjalankan putusan BPSK, maka putusan itu akan diserahkan pada penyidik untuk dijadikan bukti permulaan yang cukup dalam melakukan penyidikan.

♥ **Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Litigasi**

Apabila penyelesaian sengketa secara damai tidak mencapai hasil, konsumen bisa menempuh jalur litigasi atau pengadilan. Dalam penyelesaian sengketa litigasi, bisa ditinjau dari dua aspek, antara lain aspek perdata dan aspek pidana.

◆ *Aspek Perdata*

Timbulnya sengketa perdata bertitik tolak dari adanya benturan kepentingan antar anggota masyarakat. Apabila ada salah satu pihak yang merasa kepentingannya terganggu oleh pihak lain, maka ia akan menggugat pihak tersebut untuk bertanggungjawab secara hukum atas perbuatannya.

Dalam perdata, seperti yang sudah disebutkan dalam pembahasan pada sub bab sebelumnya, gugatan bisa diajukan melalui dua hal, antara lain :

1. Perbuatan Melanggar Hukum
2. Wanprestasi

◆ *Aspek Pidana*

Penuntutan secara pidana mempunyai tujuan untuk melindungi kepentingan masyarakat dari suatu tindak pidana

tertentu, dimana hal itu dilakukan oleh instansi pemerintah, yaitu kejaksaan. Sebagai penuntut umum, aparat kejaksaan berperan untuk mewakili negara dan warga masyarakat untuk melindungi hak - hak masyarakat yang dirampas oleh pihak lain. Dalam UU Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha, dan pada pasal 62 disebutkan mengenai sanksi - sanksi pidana yang berkaitan dengan pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut.

Selama ini penyelesaian sengketa konsumen antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan selalu menggunakan jalur litigasi. Kalaupun menggunakan penyelesaian sengketa alternatif, yang pernah dilakukan adalah negosiasi, tetapi itupun penyelesaian akhirnya selalu ke pengadilan.

Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha ini bisa dilakukan secara individu atau kelompok (*class action*). Dalam UU Perlindungan Konsumen diakui mekanisme gugatan kelompok atau *class action* pada pasal 46 ayat 1 huruf b, dimana gugatan tersebut harus diajukan oleh konsumen yang benar - benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum. Keunggulan *class action* adalah agar penyelesaian sengketa dapat berlangsung mudah, cepat, efisien, dan biaya ringan. Umumnya *class action*

wajib memenuhi 4 syarat sebagaimana yang ditetapkan dalam pasal 23 *US Federal Rule of Civil Procedure* :

1. *Numerosity*, jumlah penggugat harus cukup banyak. Jika diajukan secara sendiri – sendiri tidak lagi mencerminkan proses beracara yang efisien.
2. *Commonality*, adanya kesamaan soal hukum (*question of law*) dan fakta (*question of fact*) antara pihak yang diwakilkan (*class members*) dan pihak yang mewakilinya (*class representation*).
3. *Typicality*, adanya kesamaan jenis tuntutan hukum dan dasar pembelaan yang digunakan antara *class members* dan *class representation*.
4. *Adequacy of representation*, kelayakan *class representation* dalam mewakili kepentingan *class members*, dimana ukuran kelayakan ini diserahkan kepada penilaian hakim.¹⁸

Gugatan class action ini sering dilakukan oleh masyarakat terhadap PT. PLN (Persero) antara lain dalam kasus pemadaman listrik di sekitar wilayah Jabotabek, September 2002 lalu. Pada kasus tersebut, pemadaman listrik terjadi sejak pukul 17.55 WIB hingga 22.30 WIB. PLN mencatat sekitar 3,6 juta pelanggan di Jakarta mengalami kerugian, dan ada potensial kehilangan

¹⁸ Sidharta, **Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia**, Grafindo, Jakarta, 2000, h. 138

pendapatan lebih dari Rp. 5 Miliar. Menurut pengakuan PLN, pemadaman listrik itu bukan sepenuhnya kesalahan PLN, tetapi karena sistem interkoneksi Jawa -Bali yang memang rawan, dan berdasarkan aturan, PLN hanya bisa memberikan ganti rugi apabila pemadaman terjadi selama 3x24 jam. Dalam menanggapi hal ini PLN hanya menyampaikan permintaan maaf tanpa memberikan jaminan bahwa hal itu tidak akan terjadi lagi. Pada kasus tersebut, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) bersedia memfasilitasi warga masyarakat untuk mengajukan gugatan class action.

BAB IV

PENUTUP

BAB IV

PENUTUP

I. Kesimpulan

- a. Hubungan kontraktual antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen tertuang dalam suatu kontrak yang berbentuk standar, dimana bentuk maupun isi perjanjian tersebut telah ditentukan oleh PT. PLN (Persero), sehingga *bargaining position* pelanggan dalam kontrak sangat lemah. Adapun kontrak tersebut ada yang berupa Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL), dan ada pula yang hanya berupa surat pernyataan yang sifatnya sepihak.
- b. Tanggung gugat pada dasarnya timbul karena terjadinya gangguan dalam pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) yang akhirnya menyebabkan kerugian bagi pelanggan. Pelanggan bisa mengajukan gugatan terhadap PT. PLN (Persero) baik dengan dasar wanprestasi ataupun perbuatan melanggar hukum, dan dengan adanya ketentuan mengenai *strict liability*, maka pihak PLN lah yang harus membuktikan ada atau tidaknya unsur kesalahan pada dirinya.

II. Saran

- a. Sebaiknya dalam setiap hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan yang tertuang dalam bentuk kontrak standar, selalu diperhatikan mengenai pola keseimbangan yang tersirat dalam pengaturan hak dan kewajiban para pihak. Berdasarkan ketentuan SK DIR PLN 036.K/010/DIR/2001, hendaknya penggunaan surat perjanjian jual beli tenaga listrik segera dilaksanakan secara merata, karena secara tidak langsung akan mengangkat kedudukan pelanggan dalam kontrak agar sejajar dengan PT. PLN (Persero).
- b. Dalam pengajuan gugatan terhadap PT. PLN (Persero) haruslah diperhatikan terlebih dahulu, apakah kerugian yang timbul merupakan akibat dari tindakan PT. PLN (Persero) yang menyimpang dari ketentuan yang berlaku. Adakalanya pelanggan sendiri terlalu menuntut pemenuhan hak-haknya tetapi kemudian melalaikan kewajibannya sendiri. Sebaiknya dari kedua belah pihak ada kesadaran dan keikhlasan untuk saling melakukan pemenuhan hak dan kewajiban.

DAFTAR BACAAN

DAFTAR BACAAN

Buku :

- Munir Fuady, **Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)**, Citra Aditya Bakti, Cet.II, Bandung, 2001
- _____, **Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis) Buku Kedua**, Citra Aditya Bakti, Cet.I, Bandung, 2003
- Nieuwenhuis,J.H., **Pokok-Pokok Hukum Perikatan**, Terjemahan Djasadin Saragih, Surabaya, 1985
- Sidharta, **Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia**, Grafindo, Jakarta, 2000
- Subekti, **Pokok - Pokok Hukum Perdata**, Intermasa, Cet.XV, Jakarta, 1985
- _____, **Aneka Perjanjian**, Citra Aditya Bakti, Cet.X, Bandung, 1995
- _____, **Hukum Perjanjian**, Intermasa, Cet.XVIII, Jakarta, 2001
- Subekti dan R. Tjitrosudibio, **Burgerlijk Wetboek (BW)**, Pradnya Paramita, Cet.XXVIII, Jakarta, 1996
- Sutan Remy Sjahdeini, **Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia**, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993
- Zaidun, **Pemahaman Dasar Mengenai Alternatif Penyelesaian Sengketa (Hand Out)**

Peraturan Perundang-undangan :

- Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan

Surat Kabar :

Tempo Interaktif, Edisi 13 September 2002

Makalah :

A.Yudha Hernoko, **Aspek Kontraktual Dalam Hubungan Antara PT. PLN (Persero) Dengan Konsumen Listrik (Tinjauan Yuridis dari Aspek Keperdataan)**, disampaikan dalam Forum Diskusi "Pembekalan Supremasi Hukum" Bagi Para Manager PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Timur, 14 November 2001.

Internet :

www.pln.co.id

www.Liputan6.com

Wawancara :

Deputi Manager Bagian Hukum PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

