

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN LISTRIK

PRABAYAR DI MAGELANG

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

SITI VICKIE DINA MAULAYA ADHISYAH

13.0201.0012

BAGIAN HUKUM PERDATA

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

2017

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN LISTRIK

PRABAYAR DI MAGELANG

SKRIPSI

SKRIPSI diajukan untuk memenuhi tugas akhir dan syarat
memperoleh Gelar Sarjana Hukum Strata Satu (S-1)
Program Studi Ilmu Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Magelang

DISUSUN OLEH :

SITI VICKIE DINA MAULAYA ADHISYAH

13.0201.0012

BAGIAN HUKUM PERDATA

PROGRAM SRTUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

2017

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN LISTRIK
PRABAYAR DI MAGELANG**

SKRIPSI

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
Untuk diajukan kepada Dosen Penguji pada Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang

DISUSUN OLEH :

SITI VICKIE DINA MAULAYA ADHISYAH

13.0201.0012

BAGIAN HUKUM PERDATA

Magelang, 23 Januari 2017

Mengetahui :

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Magelang

Dekan

Pembimbing I

Basri, SH., Mhum
NIK : 966906114

Henyatun, SH., MHum
NIK : 865907035

Pembimbing II

Puji Sulistyaningsih, SH., MH
NIK : 876205019

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2017**

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN LISTRIK PRABAYAR DI MAGELANG

SKRIPSI

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada Ujian Skripsi yang telah diselenggarakan oleh Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Magelang pada tanggal 23 Januari 2017

Magelang, 23 Januari 2017

Tim Penguji :

1. **Henyatun, SH., Mhum**
NIK : 865907035

2. **Puji Sulistyaningsih, SH., MH**
NIK : 876205019

3. **Mulyadi, SH., MH**
NIP : 19540202 1980121 001

Mengetahui :

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Magelang

Dekan,

Basri SH., Mhum
NIK : 966906114

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya adalah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang yang saat ini mengikuti Ujian Akhir/ Ujian Skripsi :

Nama : SITI VICKIE DINA MAULAYA ADHISYAH

Tempat/ Tanggal lahir: Purwodadi, 4 Februari 1980

NPM : 13.0201.0012

Alamat : Jalan Mayor Unus KM.2 Kalinegoro Magelang

Menyatakan hasil penulisan berupa skripsi yang berjudul :

**“ PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN LISTRIK PRABAYAR DI
MAGELANG”**

Adalah benar-benar hasil karya sendiri atau tidak menjiplak dan apabila terbukti menjiplak dari hasil karya orang lain, maka skripsi saya beserta hasilnya dan sekaligus gelar kesarjanaan yang saya dapat dinyatakan dibatalkan.

Magelang, 23 Januari 2017

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Magelang

Yang membuat Pernyataan

Basri SH., Mhum
NIK : 966906114

Siti Vickie Dina M.A, STP
NPM : 13.0201.0012

MOTTO

1. *"Fiat Justitia Ruat Coelum".*

(Sekalipun esok langit akan runtuh, keadilan harus tetap ditegakkan);

2. *"Errare Humanum Est, Turpe In Errore Perseverare".*

(Membuat kekeliruan itu manusiawi, namun tidaklah baik untuk mempertahankan terus kekeliruan);

3. *"Dormiunt Aliquando Leges, Nunquam Moriuntur".*

(Hukum terkadang tidur, tetapi hukum tidak pernah mati);

4. *"Don't Judge A Book From It's Cover".*

Jangan pernah menilai seseorang hanya dari kelihatannya saja;

5. *"Never Give Up To Anything... Say Yes To Your Succes".*

Maju terus pantang menyerah... katakan iya untuk suksesmu;

6. *"Believe In Yourself, Anything Is Possible, Just Do and Pray".*

Percaya pada kemampuanmu, semua pasti bisa, lakukan & Doa;

7. *"I Am Not The Best, But I Learned To Be The Best".*

(Saya bukan yang terbaik , tapi saya belajar jadi yang terbaik);

8. *"People Success Is Not Because It Can Or Not, But Because They Want It Or Not".*

(Manusia Sukses bukan karena bisa atau tidak, tapi karena mau atau tidak);

9. *"Don't Stop Learning Because The Science Will Lead You To A Better Direction".*

(Jangan berhenti untuk belajar karena ilmu akan menuntunmu ke arah yang lebih baik).

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Tuhan semesta alam Allah SWT, dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Terimakasih kepada Dosen Pembimbing I: Ibu Henyatun, SH., Mhum dan Dosen Pembimbing II: Ibu Puji Sulistyaningsih, SH., MH yang telah membimbing dengan sabar hingga selesainya skripsi ini;
3. Suami tercinta Yoki Manganintya.,Skom, yang selalu memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini serta anak-anakku tersayang dan tercinta JJ dan CC yang menjadi inspirasi bagi penulis (Love You Gays);
4. Mamiku tercinta Hj. Sutrisnaningsih (Love U Mom);
5. Ibu Suliyanti dan bapak Kritianto mertua tersayang yang selalu memberikan semangat;
6. Adik-adikq tersayang Kenny/ Dina, Onny/ Linda, Benny/ Emmy serta Paman Ponco/ Westi;
7. Keponakan-keponakanku tersayang yaitu Kevin, Chila, Affa, Syafiq, Azko, Afis, Ayun dan calon adik ayun;
8. Teman-teman seangkatan fakultas hukum angkatan 2012 dan 2013;
9. Civitas Tata Usaha di Fakultas Hukum yaitu bu Siti, mas Iwan dan mas Bayu, terimakasih;
10. Mbak Tri yang telah membantu selama ini di rumah.

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “**Perlindungan Hukum Konsumen Listrik Prabayar di Magelang**”.

Bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis sadar tidak mungkin menyelesaikan hanya dengan kemampuan yang ada pada diri penulis saja, akan tetapi dalam hal ini mendapat banyak bantuan dari semua pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan segala petunjuk dan pikiran sehingga terwujudnya penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan yang berbahagia ini penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Ir. Muh Widodo, MT, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang;
2. Bapak Basri, SH.,Mhum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang;
3. Bapak Mulyadi SH.,MH, selaku Kepala bagian Hukum Perdata;
4. Ibu Henyatun SH., MHum, selaku Pembimbing pertama dalam penyusunan skripsi ini, atas segala waktu yang diluangkan dan atas kesabaran sehingga penulis terdorong untuk lebih semangat belajar kembali;

5. Ibu Puji Sulistyaningsih SH.,MH selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang dan Pembimbing kedua penulis;
6. Bapak Supriyanto selaku Humas PLN Area Magelang atas kesediaan waktu untuk menjadi responden/ narasumber dalam penyusunan skripsi ini;
7. Semua Dosen Fakultas Hukum (yang tidak mungkin disebutin satu persatu), yang telah mengajarkan banyak ilmu baru yang berharga bagi penulis;
8. Kepada para responden konsumen listrik (mama-mama di SBTH) yang telah membantu penulis dalam pengisian kuisisioner;
9. Kepada seluruh Civitas Akademika serta rekan-rekan mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2012 dan 2013 Universitas Muhammadiyah Magelang yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga saya dapat mengerjakan skripsi ini dengan penuh semangat.

Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT, begitu pula andai kata ada kesalahan maupun kekhilafan penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Magelang, 23 Januari 2017

Penulis

Siti Vickie Dina MA

ABSTRAK

Seiring perkembangan teknologi, PT. PLN mengembangkan suatu produk yang disebut “Listrik Prabayar”. Listrik prabayar merupakan layanan baru PT. PLN untuk konsumen dalam mengelola konsumsi listrik, yang mulai diberlakukan tahun 2008. Dalam perjalanannya ternyata listrik prabayar masih terdapat kekurangan yang menyebabkan keluhan konsumen listrik di Magelang. Berdasarkan latar belakang yang ada, penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut.

Rumusan masalah meliputi: 1) Mekanisme perjanjian pemasangan listrik prabayar di Magelang, 2) Perlindungan hukum konsumen listrik prabayar di Magelang, 3) Upaya yang dilakukan oleh konsumen listrik prabayar di Magelang.

Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan yuridis normatif. Bahan penelitian terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier, spesifikasi penelitian merupakan penelitian deskripsi-analitis. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan alat penelitian dalam bentuk kuisioner terbuka dengan responden 25 orang konsumen listrik prabayar di Magelang, wawancara terhadap pejabat PLN Magelang dan pihak yang terkait.

Berdasarkan hasil penelitian, mekanisme jual beli tenaga listrik terdiri dari pemasangan baru listrik, perubahan daya listrik dan migrasi listrik. Perlindungan hukum listrik prabayar meliputi: 1) Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL), yang dapat dikategorikan standar kontrak. Ditinjau dari hukum perlindungan konsumen, pasal dalam SPJBTL masih ada yang mengandung klausula eksonerasi, sehingga melanggar hak-hak konsumen, 2) Tarif listrik prabayar yang lebih mahal daripada listrik pascabayar, hal ini disebabkan oleh pemasangan instalasi listrik yang tidak tepat. Faktor lain yaitu berlakunya tarif *adjustment* yang dipengaruhi oleh kurs dolar, harga minyak mentah dan inflasi yang menyebabkan harga tarif dasar listrik yang fluktuatif, 3) Adanya biaya administrasi dan Pajak Penerangan Jalan (PPJ) yang dibebankan kepada konsumen listrik. Pembelian token listrik secara online melalui jasa bank-lah yang menyebabkan munculnya biaya administrasi, bank sebagai perusahaan yang orientasinya juga mencari keuntungan. Jika ditinjau dari hukum perlindungan konsumen, pembebanan biaya administrasi seharusnya menjadi tanggung jawab PLN. Sedangkan PPJ merupakan pajak yang ditetapkan pemerintah daerah Magelang, PLN hanya sebagai pemungut pajak tersebut, 4) Konsumen listrik tidak diberi hak memilih ketika akan melakukan pemasangan baru ataupun penambahan daya, jika ditinjau dari hukum perlindungan konsumen, maka termasuk pelanggaran hak-hak konsumen. Penyelesaian sengketa listrik prabayar di area Magelang, diselesaikan dengan cara langsung antara PLN dan konsumen. Konsumen yang dirugikan dapat menyampaikan keluhan dan gangguan secara langsung kepada PLN melalui layanan *contact center* “PLN 123”. Pada prinsipnya PLN area Magelang mengedepankan penyelesaian sengketa secara musyawarah untuk mufakat, untuk tercapainya kesepakatan dan keadilan antara PLN dan konsumen.

Kata kunci: perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa, listrik prabayar.

ABSTRACT

Along with the development of technology, PT. PLN (Persero) has developed a product called "Prepaid Electricity". Prepaid electricity PT.PLN a new service for customers to manage power consumption, that came into effect in 2008. In the course of pre-paid electricity it turns out there is still a shortage of electricity that causes consumer complaints in Magelang.

Based on the existing background, the authors are interested in researching it. The problem of this thesis research is: 1) The agreement between the electrical installation of prepaid electricity in Magelang, 2) The legal protection prepaid electricity consumers in Magelang, 3) Efforts were made by consumers of electricity when harmed in the use of prepaid electricity in Magelang.

The method used in the preparation of this paper uses normative juridical approach. The research material used by the authors consisted of primary legal materials, secondary and tertiary. The data used is secondary data, research specifications is a research-analytical description. This study using purposive sampling method with the research tools shaped open questionnaire respondents as many as 25 people in the area of prepaid electricity consumers Magelang, interviews with officials of PLN Area Magelang and related parties.

Based on the research results showed that the electricity trading mechanism consists of a new installation of electric power, electric power changes and migration electricity. Legal protection prepaid electricity include: 1) The Power Purchase Agreement (SPJBTL), these agreements can be categorized as a standard contract. If the terms of consumer protection laws, clauses in SPJBTL still containing the exoneration clause, thus infringing the rights of consumers, 2) Prepaid electricity rates are more expensive than postpaid electricity, this is caused by the electrical installation is not appropriate. Another factor that is coming into effect of the tariff adjustment is affected by the dollar exchange rate, crude oil prices and inflation, causing prices to fluctuate basic tariffs, 3) Their administrative costs and of street lighting tax (PPJ) charged to electricity consumers. Token purchase electricity online through bank services is what causes the emergence of administrative costs, because the bank as a company whose orientation also for profit. If the terms of consumer protection law, the imposition of administrative costs should be the responsibility of the PLN. While PPJ is set by the government tax Magelang, PLN only as the tax collector, 4) Electricity consumers are not given the right to choose when it will perform a new installation or additional power, if the terms of consumer protection laws, the violation of consumer rights. Settlement of disputes in the area of prepaid electricity Magelang, completed with a direct way between PLN and consumers. Consumers are harmed can submit a complaint directly to PLN through the contact center "PLN 123". In principle PLN Magelang emphasizes dispute resolution deliberation, to reaching an agreement and promote justice between PLN and consumers.

Keywords: consumer protection, dispute settlement, prepaid electricity.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii-viii
ABSTRAK	ix-x
DAFTAR ISI.....	xi-xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penulisan	6
D. Kegunaan Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Perlindungan Konsumen	8
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	8
2. Hukum Perlindungan Konsumen.....	11
3. Konsumen	12
4. Hak dan Kewajiban Konsumen	14
5. Pelaku Usaha.....	17
6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	18
7. Tanggung Jawab Pelaku usaha	20
8. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	24
B. Perjanjian.....	26
1. Pengertian Perjanjian	26

2. Unsur-Unsur Perjanjian	28
3. Syarat Sahnya Perjanjian	30
4. Asas-Asas Perjanjian	32
5. Perjanjian Jual Beli	34
6. Perjanjian Jual Beli Manfaat	37
7. Standar Kontrak	38
C. Penyelesaian Sengketa Konsumen	43
1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan	44
2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan	48
D. Ketenagalistrikan	51
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Metode Pendekatan	55
B. Bahan Penelitian	55
C. Spesifikasi Penelitian	59
D. Populasi dan Sampling	60
E. Alat Penelitian	62
F. Metode Analisis Data	63
BAB IV PEMBAHASAN	65
A. Profil PT.PLN (Persero)	65
B. Prosedur Pemasangan Listrik Prabayar di Magelang	70
1. Prosedur Penyambungan Baru	70
2. Migrasi Listrik dari Pascabayar ke Prabayar	74
3. Prosedur Perubahan Daya	75
4. Hak dan Kewajiban PLN	81
5. Hak dan Kewajiban Konsumen Listrik	84
C. Perlindungan Hukum Konsumen Listrik Prabayar di Magelang	88
1. Terkait Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)	90
2. Terkait Tarif Listrik Prabayar	97
3. Adanya Penambahan Biaya Administrasi dan PPJ Setiap Pembelian Token Listrik	105

4. Tidak Diberikannya Hak Memilih kepada Konsumen Ketika akan Melakukan Pemasangan baru dan Penambahan Daya.....	117
D. Upaya yang Dilakukan Konsumen Listrik Prabayar di Magelang Ketika Dirugikan.....	121
1. Penyelesaian Sengketa Secara Langsung	124
BAB V PENUTUP.....	127
A. Kesimpulan.....	127
B. Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN.....	136

DAFTAR TABEL

Tabel.1. Pembagian Jaringan Distribusi PLN di Indonesia	67
Tabel.2. Wilayah Layanan PLN Area Magelang	68
Tabel.3. Luas Daerah Layanan PLN Area Magelang	69
Tabel.4. Biaya Penyambungan Listrik di Magelang	80
Tabel.5. Jumlah Konsumen Listrik di Magelang Tahun 2015 dan 2016	88
Tabel.6. Data Konsumen Migrasi dan Pasang Baru Listrik Prabayar Tahun 2015 dan 2016 PLN Area Magelang	89
Tabel.7. Biaya Administrasi Transaksi Listrik Prabayar Area magelang	107
Tabel.8. Prosentase Jumlah Responden dalam Perlindungan Hukum Konsumen Listrik Prabayar di Magelang	121

DAFTAR GAMBAR

Bagan.1.Prosedur Penyambungan Listrik Baru di Magelang	73
Bagan.2.Prosedur Perubahan Daya dan Migrasi Listrik di Magelang	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan penjelasan umum paragraf kesatu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi komunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/ atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Hal ini terlihat bahwa pada abad globalisasi ini mobilitas informasi, investasi, teknologi, sumber daya dan operasi industri semakin meningkat sehingga peran inovasi tentunya akan lebih penting dan sangat menentukan.

Perkembangan teknologi telah mendorong banyak perusahaan, tidak hanya perusahaan swasta saja yang melakukan inovasi untuk tercapainya kepuasan konsumen, tetapi perusahaan pelayanan umum (*publik services*) juga banyak melakukan berbagai inovasi. Usaha-usaha pelayanan umum (*public services*) di Indonesia biasanya dijalankan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) seperti halnya energi listrik.

Keberadaan energi listrik sebagai sarana penerangan bagi masyarakat merupakan salah satu indikator untuk dapat dilaksanakannya pembangunan serta pentingnya energi listrik yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan yang ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik itu untuk konsumsi rumah tangga maupun untuk industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun nasional.

Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT. PLN (Persero) selaku Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Usaha PT. PLN ini dilakukan dengan cara jual beli manfaat yaitu yang berupa tenaga listrik kepada konsumen listrik.

Seiring perkembangan teknologi, PT. PLN (Persero) mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi informasi yang disebut “Listrik Prabayar”. Listrik prabayar merupakan layanan baru dari PLN untuk pelanggan dalam mengelola konsumsi listrik melalui meter elektronik prabayar. Listrik prabayar merupakan produk inovasi dari PLN, seperti halnya pengisian pulsa isi ulang pada telepon seluler, maka pada sistem listrik prabayar, pelanggan terlebih dahulu membeli token (voucher listrik isi ulang) yang terdiri dari 20 (dua puluh) digit nomor yang bisa diperoleh melalui gerai Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sejumlah bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online. Kemudian, nomor token listrik tadi dimasukkan (diinput) ke dalam kWh (*kilowatt hours*) meter khusus yang disebut dengan meter prabayar dengan bantuan keypad yang sudah tersedia di meter prabayar.¹

¹ Listrik Prabayar. www.pln.co.id, diunduh tanggal 6 Agustus 2016, pukul 17.45 WIB

Melalui layar yang ada di meter Prabayar, akan tersajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisa diketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya, seperti :

1. Informasi jumlah energi listrik (kWh) yang dimasukkan (diinput).
2. Jumlah energi listrik (kWh) yang sudah terpakai selama ini.
3. Jumlah energi listrik yang sedang terpakai saat ini (*real time*).
4. Jumlah energi listrik yang masih tersisa.

Pembayaran listrik melalui sistem online mulai diberlakukan oleh PT. PLN (Persero) sejak tanggal 27 oktober 2000 yang bertepatan pada peringatan hari listrik nasional oleh menteri ESDM dengan nama Pembayaran Tagihan Listrik Fleksibel dan Otomatis (PRAQTIS). Kemudian pada tahun 2008, PRAQTIS diganti nama menjadi *Payment Point Online Banking* (PPOB).²

Inovasi yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) tersebut, tidak serta merta membawa dampak yang baik, ternyata hal tersebut juga menyebabkan keluhan konsumen mengenai listrik Prabayar yaitu PT. PLN (Persero) dinilai melakukan praktek pungutan liar atas pengenaan biaya tambahan dengan dalih administrasi bank pada setiap pembelian token listrik Prabayar setiap transaksi pembelian token listrik. Hal ini tentu saja memberatkan konsumen, karena setiap akan mengisi token listrik berapapun nilainya harus membayar biaya administrasi melalui pembayaran online/ PPOB (*Payment point Online Banking*) dan PPJ (Pajak Penerangan Jalan).

² Konsumen Gugat PLN dan Menteri karena Biaya Administrasi Listrik <http://www.hukumonline.com>, diunduh tanggal 10 Agustus 2016, pukul 8.25 WIB.

Munculnya listrik Prabayar, banyak menimbulkan pro dan kontra di masyarakat diantaranya tidak ada hak untuk memilih antara listrik pasca bayar atau listrik Prabayar ketika akan melakukan pemasangan listrik baru, demikian juga ketika akan diadakan kenaikan daya, PT PLN akan serta merta memberikan listrik Prabayar kepada konsumen listrik.

Jika dibandingkan konsumen listrik di kota-kota besar, adanya listrik Prabayar sangat menguntungkan mereka, karena dirasa sangat mudah dalam memperoleh token listrik yang bisa diperoleh di outlet-outlet penjualan token listrik, akan tetapi untuk konsumen listrik yang keadaan ekonominya yang masih rendah akan dirasa berat. Hal ini karena setiap pembelian token listrik antara outlet satu dengan outlet lain dikenakan beban administrasi yang berbeda. Di samping itu masyarakat di perdesaan yang jauh dari sarana transportasi dan outlet-outlet penjualan token listrik sangat susah untuk memperoleh token listrik sehingga mereka cenderung akan memilih listrik pasca bayar.

Terkait dengan permasalahan listrik Prabayar, khususnya mengenai pengenaan biaya administrasi oleh PLN, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Adamsco melalui kuasa hukumnya David L. Tobing, telah mengajukan gugatan terhadap PT. PLN (Persero), Menteri ESDM dan Menteri Negara BUMN di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dengan dasar gugatan Perbuatan Melawan Hukum (PMH), yang didaftarkan dengan Nomor 510/Pdt.G/2012/PN. Jkt. Sel tanggal 12 September 2012. Dalil gugatan tersebut diperkuat dengan adanya surat dari Badan Perlindungan

Konsumen Nasional (BPKN) Nomor 75/BPKN/5/2010 tanggal 31 Mei 2010 kepada Menteri ESDM. Penggugat atau LPKSM menuntut pengembalian seluruh biaya administrasi yang telah dikeluarkan oleh pelanggan listrik PT PLN (Persero), tidak ada nilai rupiah pada gugatannya. Mengenai apa yang dituntut, supaya PLN membayar seluruh biaya administrasi tambahan yang sudah dikeluarkan oleh konsumen ketenagalistrikan sejak mulai dibebankannya biaya administrasi tambahan ini kepada konsumen ketenagalistrikan. PLN memenangkan perkara di tingkat Pengadilan Negeri, putusan tanggal 21 Oktober 2013. Pada saat ini perkara masih dalam proses banding.³

Faktor lain yang menyebabkan keluhan konsumen listrik yaitu bahwa pelanggan belum mendapatkan pelayanan secara optimal, mungkin akibat kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen listrik, demikian juga hak dan kewajiban PT. PLN sebagai penyedia energi listrik atau produsen listrik. Selain itu, belum terciptanya hubungan timbal balik yang serasi antara PT. PLN dengan konsumen listrik yang menyebabkan banyak informasi dari PT. PLN yang layak untuk diketahui konsumen listrik, tidak sampai kepada konsumen listrik.

Uraian di atas dapat menggambarkan bahwa listrik Prabayar masih belum bisa menggantikan listrik pasca bayar di kalangan masyarakat. Padahal dengan berbagai kelebihan listrik Prabayar merupakan inovasi dari listrik pasca bayar, serta dalam banyak forum yang peneliti temui masih terdapat keluhan dan komentar tentang layanan jasa listrik Prabayar, khususnya di kota

³ Listrik Prabayar, <http://www.pln.co.id>, diunduh tanggal 14 Agustus 2016, pukul 10.05 WIB.

Magelang, karena itu perlu adanya peninjauan mengenai penerapan pengenaan metode pembayaran listrik untuk meningkatkan kualitas listrik Prabayar.

Berdasarkan kerangka pemikiran serta latar belakang yang ada, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam karya ilmiah dalam bentuk Skripsi dengan Judul : **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN LISTRIK PRABAYAR DI MAGELANG”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme perjanjian pemasangan listrik Prabayar antara konsumen listrik dengan PT. PLN (Persero) di Magelang?
2. Bagaimana perlindungan hukum konsumen listrik Prabayar di Magelang?
3. Upaya apa yang dilakukan oleh konsumen listrik bila dirugikan dalam penggunaan listrik Prabayar di Magelang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui mekanisme perjanjian pemasangan listrik Prabayar antara konsumen listrik dan PT. PLN (Persero) di Magelang.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen listrik Prabayar di Magelang.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh konsumen listrik bila dirugikan dalam penggunaan listrik Prabayar di Magelang.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang perlindungan

konsumen dan bermanfaat untuk kepentingan akademis maupun kepentingan praktis yaitu diantaranya :

1. Kegunaan teoritis, yaitu :

- a. Bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu hukum khususnya mengenai perlindungan konsumen.
- b. Bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau bahan penelitian lanjutan terhadap permasalahan yang berkaitan dengan ketenagalistrikan.

2. Kegunaan secara praktis yaitu :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran kepada Pemerintah Republik Indonesia dalam hal ini PT.PLN (Persero) mengenai perlindungan hukum konsumen listrik prabayar khususnya di Magelang guna mewujudkan tujuan bangsa Indonesia yaitu mencapai keadilan dan kesejahteraan bagi rakyat Indonesia.
- b. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan kepada masyarakat agar lebih mengerti dan memahami tentang aturan-aturan yang berlaku, khususnya mengenai hak dan kewajiban sebagai konsumen.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dalam hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.⁴

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan:

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu.

Mengingat posisi konsumen yang lemah dibandingkan dengan kedudukan produsen/ pelaku usaha yang lebih kuat baik secara ekonomis (*bargaining position*) maupun dari segi kekuasaan

⁴Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditnya Bakti, 2006), hal. 9.

(*bargaining power*) maka konsumen harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat dan tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.

Ada dua aspek cakupan perlindungan konsumen yaitu:⁵

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan/ atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Berkaitan dengan ini, termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Termasuk juga persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk yang tidak sesuai. Aspek pertama ini, mencakup persoalan barang yang dihasilkan dan diperdagangkan, dimasukkan dalam cakupan tanggung jawab produk jasa (*product liability*), yaitu tanggung jawab yang dibebankan kepada produsen karena barang yang diserahkan kepada konsumen itu mengandung cacat di dalamnya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, misalnya karena keracunan makanan, barang tidak dapat dipakai untuk tujuan yang diinginkan karena kualitasnya rendah, barang tidak dapat

⁵ *Ibid.*, hal 10-11.

bertahan lama karena cepat rusak, dan sebagainya. Jadi tanggung jawab produk erat kaitannya dengan persoalan ganti kerugian.

- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Berkaitan dengan ini, termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga layanan purnajual dan sebagainya. Hal tersebut berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya. Aspek yang kedua ini, mencakup cara konsumen memperoleh barang dan/ atau jasa, yang dikelompokkan dalam cakupan standar kontrak yang mempersoalkan syarat-syarat perjanjian yang diberlakukan oleh produsen kepada konsumen pada waktu konsumen hendak mendapatkan barang atau jasa kebutuhannya.

Umumnya produsen membuat atau menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan konsumen sehingga bagi konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah syarat-syarat itu guna mempertahankan kepentingannya. Seluruh syarat-syarat yang terdapat dalam perjanjian, sepenuhnya atas kehendak pihak produsen barang atau jasa. Bagi konsumen hanya ada pilihan: mau atau tidak mau sama sekali. Vera Bolger (dalam Janus Sidabalok, 2006:11) menamakannya sebagai *take it or leave it contract*, artinya kalau calon konsumen

setuju, perjanjian boleh dibuat tapi jika tidak setuju silahkan pergi. Biasanya syarat-syarat perjanjian itu telah tertuang dalam formulir yang sudah disiapkan terlebih dahulu yang dicetak sedemikian rupa sehingga kadang-kadang tidak terbaca dan sulit dimengerti.

2. Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu.

Menurut Az. Nasution dijelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁶ Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai

⁶Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), hal.9.

pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.

Lebih lanjut mengenai definisinya itu, Nasution (dalam Janus Sidabalok, 2006:46) menjelaskan sebagai berikut :

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

Jika perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen tiada lain adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

3. Konsumen

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK, pengertian konsumen yaitu:

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

Sebagaimana disebutkan dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 UUPK, bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir yang dikenal dalam kepustakaan ekonomi.

Konsumen tidak sekedar pembeli (*buyer*), tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi barang dan/ atau jasa. Terjadinya suatu transaksi konsumen (*consumer transaction*) berupa peralihan barang dan/ atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

Transaksi konsumen memiliki banyak sekali metode. Dewasa ini, sudah lazim terjadi sebelum suatu produk dipasarkan, terlebih dulu dilakukan pengenalan produk kepada konsumen yang dikenal dengan istilah *product knowledge*. Dibagikannya sampel yang diproduksi khusus yang sengaja tidak diperjualbelikan kepada orang. Orang yang mengkonsumsi produk sampel juga merupakan konsumen. Oleh karena itu wajib dilindungi hak-haknya.

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan itu tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/ atau jasa itu

diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan.

Jika dilihat dari teori kepentingan, setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya. Penguraian unsur itu tidak menambah makna apa-apa karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/ atau jasa (terlepas ditujukan untuk siapa dan makhluk hidup lain), juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi. Misalnya seseorang yang membeli makanan untuk hewan peliharaannya, ini berkaitan dengan kepentingan pribadi orang itu untuk memiliki hewan peliharaan yang sehat.

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

a. Hak Konsumen

Menurut Sudikno Mertokusumo dalam pengertian hukum, yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.⁷

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum.

⁷ Janus Sidabalok, *Op., Cit*, hal.35.

Adapun materi yang mendapatkan perlindungan bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Hak-hak konsumen itu terdiri dari hak konsumen sebagai manusia (yang perlu hidup), hak konsumen sebagai subjek hukum dan warga negara (yang bersumber dari undang-undang), dan hak konsumen sebagai pihak-pihak dalam kontrak (dalam hubungan kontrak dengan produsen).

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu:⁸

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- 3) Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- 4) Hak untuk didengar (*the right to heard*)

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terdapat hak-hak konsumen yaitu :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

⁸ Shidarta, *Op., Cit.*, hal.16.

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian jika barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

b. Kewajiban Konsumen

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 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.

5. Produsen atau Pelaku usaha

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan/ atau jasa. Pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer profesional, yaitu setiap orang dan/ atau badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke konsumen. Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen.⁹

Produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/ pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/ peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen sehingga dalam konteks perlindungan konsumen, produsen diartikan secara luas.

Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memakai istilah produsen, tetapi memakai istilah lain yaitu pelaku usaha, yang diartikan sebagai berikut :

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau

⁹ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hal.16.

melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pengertian tersebut, menyebutkan bahwa yang termasuk pelaku usaha diantaranya perusahaan (korporasi) dalam segala bentuk dan bidang usahanya, seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN), koperasi, dan perusahaan swasta, baik berupa pabrikan, importir, pedagang eceran, distributor dan lain-lain.

6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

a. Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, pelaku usaha juga diberikan hak yang diatur dalam Pasal 6 UUPK, yaitu :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dan tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Sebagai konsekuensi dari hak-hak konsumen yang diberikan maka pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban yang diatur dalam Pasal 7 UUPK, diantaranya :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku.
- 5) 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.

- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

7. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tercapainya kesejahteraan dan kemakmuran merupakan tujuan dari pembangunan nasional yang menjadi tanggung jawab bersama (tanggung jawab setiap komponen bangsa) untuk mewujudkannya. Produsen/ pelaku usaha merupakan salah satu komponen yang turut bertanggungjawab dalam mengusahakan tercapainya kesejahteraan rakyat itu. Dunia usaha harus mampu menghasilkan berbagai barang dan/ atau jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dengan pemastian terhadap mutu, jumlah yang mencukupi, serta pada pemakai barang dan/ atau jasa yang diedarkan di pasar.¹⁰

Undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada pelaku usaha/ produsen dalam menjalankan usahanya. Pengaturan hak, kewajiban dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha/ produsen dan

¹⁰ *Ibid.*, hal.83.

konsumennya, sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian pada umumnya.

Pelaku usaha/ produsen dibebani dengan dua jenis pertanggungjawaban, yaitu :¹¹

a. Pertanggungjawaban Publik

Produsen sebagai pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjadi iklim usaha yang sehat yang menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Produsen dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui penerapan norma-norma hukum, kepatutan dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku di kalangan dunia usaha. Etika bisnis merupakan salah satu pedoman bagi setiap pelaku usaha. Prinsip *business is business*, tidak dapat diterapkan, tetapi harus dengan pemahaman atas prinsip bisnis untuk pembangunan. Jadi pelaku usaha harus bekerja keras untuk menjadikan usahanya memberi kontribusi pada peningkatan pembangunan nasional secara keseluruhan.

Kewajiban pelaku usaha untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatannya berarti bahwa pelaku

¹¹ *Ibid.*, hal 93.

usaha ikut bertanggungjawab untuk menciptakan iklim yang sehat dalam berusaha demi menunjang pembangunan nasional. Ini jelas adalah tanggung jawab publik yang diemban oleh seorang pelaku usaha. Banyak ketentuan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang bermaksud mengarahkan pelaku usaha untuk berperilaku sedemikian rupa dalam rangka mensukseskan pembangunan ekonomi nasional, khususnya di bidang usaha.

Atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh produsen maka kepadanya dikenakan sanksi-sanksi hukum, baik sanksi administratif maupun sanksi pidana. Beberapa perbuatan yang bertentangan dengan tujuan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat dapat dikategorikan sebagai perbuatan kejahatan.

b. Pertanggungjawaban Perdata

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 bahwa pertanggungjawaban produsen, yang disebut dengan pelaku usaha diatur dalam Bab VI dalam Pasal 19 - 28.

Setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggungjawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata adalah kesalahan dan resiko yang ada dalam peristiwa hukum. Keduanya menimbulkan akibat

dan konsekuensi hukum yang jauh berbeda di dalam pemenuhan tanggung jawab.

Secara teoritis pertanggungjawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*) adalah hubungan antara subjek hukum ataupun antara subjek hukum dengan objek hukum, yang diatur oleh hukum dan menimbulkan akibat hukum yaitu hak dan kewajiban.¹² Adanya hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.¹³

Syarat untuk terjadinya hubungan hukum adalah adanya dasar hukum yaitu peraturan hukum yang mengatur hubungan tersebut, dan peristiwa hukum yaitu kejadian yang membawa akibat yang diatur oleh hukum (perikatan). Adanya dasar hukum dan peristiwa hukum tersebut akan menimbulkan suatu perikatan (hukum).

Berdasarkan jenis hubungan hukum dan peristiwa hukum yang ada, maka pertanggungjawaban dapat dibedakan:

¹²Zaeni Asyhadie dan Arief Rahman, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), hal. 66.

¹³R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2006), Cetakan Kedelapan, Hal. 269.

- 1) Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, tindakan yang kurang hati-hati.
- 2) Pertanggungjawaban atas dasar resiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai resiko yang harus diambil oleh seorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

8. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Asas-asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sebagai berikut :

a. Asas Manfaat

Bahwa dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha, penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya tetapi memberikan kepada masing-masing pihak antara produsen dan konsumen apa yang menjadi haknya.

b. Asas Keadilan

Asas keadilan menghendaki antara produsen dan konsumen dapat berlaku adil dalam perolehan hak dan pemenuhan kewajiban secara seimbang. Asas keadilan bertujuan agar partisipasi seluruh rakyat dapat terwujud secara maksimal dan memberikan kesempatan

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

c. Asas Keseimbangan

Asas yang memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakkan hukum.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi dan sebaliknya produk tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

e. Asas Kepastian Hukum

Bahwa pelaku usaha maupun konsumen harus mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan, negara menjamin kepastian hukum artinya undang-undang mengharapakan aturan hukum tentang hak dan kewajiban dapat terwujud dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan

dan negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang perlindungan konsumen.

B. Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dalam Pasal 1313, yang berbunyi :

“Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana 1 (satu) orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap 1 (satu) orang lain atau lebih.”

Perbuatan yang disebutkan dalam rumusan awal ketentuan Pasal 1313 menjelaskan kepada kita semua bahwa perjanjian hanya mungkin terjadi jika ada suatu perbuatan nyata, baik dalam bentuk ucapan, maupun tindakan secara fisik, dan tidak hanya dalam bentuk pikiran semata.

Menurut *Black's Law Dictionary*, perjanjian adalah suatu persetujuan antara dua orang atau lebih. Perjanjian ini menimbulkan sebuah kewajiban untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu secara sebagian”. Inti definisi yang tercantum dalam *Black's Law Dictionary* adalah bahwa kontrak dilihat sebagai persetujuan dari para pihak untuk melaksanakan kewajiban, baik melakukan atau tidak melakukan secara sebagian.¹⁴

¹⁴ Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), hal.16.

Menurut teori baru yang dikemukakan oleh Van Dunne (dalam Salim HS, 2003:16), yang diartikan dengan perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua belah pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Teori baru tersebut tidak hanya melihat perjanjian semata-mata, tetapi harus dilihat perbuatan sebelumnya atau yang mendahuluinya. Ada tiga tahap dalam membuat perjanjian yaitu :

- a. Tahap *pra-contractual*, yaitu adanya penawaran dan penerimaan
- b. Tahap *contractual*, yaitu adanya persesuaian pernyataan kehendak atau para pihak.
- c. Tahap *post-contractual*, yaitu pelaksanaan perjanjian.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa di dalam perjanjian terdapat beberapa unsur yaitu:

- a. Ada pihak-pihak

Pihak di sini adalah subyek perjanjian sedikitnya dua orang atau badan hukum dan harus mempunyai wewenang melakukan perbuatan hukum sesuai yang ditetapkan oleh undang-undang.

- b. Ada persetujuan antara pihak-pihak, yang bersifat tetap dan bukan suatu perundingan.

Persetujuan dapat diartikan juga kesepakatan, artinya pihak-pihak telah bersepakat untuk mengikatkan diri dalam perjanjian.

- c. Ada tujuan yang akan dicapai.

Tujuan para pihak hendaknya tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan undang-undang.

- d. Ada prestasi yang akan dilaksanakan.

Prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi, oleh pihak-pihak sesuai dengan syarat-syarat perjanjian.

- e. Ada bentuk tertentu, lisan atau tulisan.

Perjanjian bisa dituangkan secara lisan atau tertulis. Hal ini sesuai ketentuan undang-undang yang menyebutkan bahwa hanya dengan bentuk tertentu suatu perjanjian mempunyai kekuatan mengikat dan bukti yang kuat.

Pada umumnya perjanjian tidak terikat pada suatu bentuk tertentu, dapat dibuat secara lisan dan secara tertulis, perjanjian ini bersifat sebagai alat pembuktian apabila terjadi perselisihan. Untuk beberapa perjanjian undang-undang menentukan bentuk tertentu, sehingga apabila bentuk tersebut tidak dipenuhi perjanjian itu tidak sah. Dengan demikian, bentuk tertulis perjanjian tidak hanya semata-mata merupakan alat pembuktian, tetapi merupakan syarat adanya perjanjian itu.

2. Unsur-Unsur Perjanjian

Perjanjian mengandung unsur-unsur sebagai berikut:¹⁵

¹⁵Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2003), hal.84-90.

- a. *Essentialia*, ialah unsur yang mutlak harus ada bagi terjadinya perjanjian. Unsur ini mutlak harus ada agar perjanjian itu sah, merupakan syarat sahnya perjanjian.

Unsur *essentialia* dalam perjanjian mewakili ketentuan-ketentuan berupa prestasi-prestasi yang wajib dilakukan oleh salah satu atau lebih pihak, yang mencerminkan sifat dari perjanjian tersebut, serta membedakannya secara prinsip dari jenis perjanjian lainnya. Unsur *essentialia* ini pada umumnya dipergunakan dalam memberikan rumusan, definisi, atau pengertian dari suatu perjanjian.

- b. *Naturalia*, yaitu unsur yang lazimnya melekat pada perjanjian, unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian karena sudah merupakan pembawaan atau melekat pada perjanjian.

Unsur *naturalia* pasti ada dalam suatu perjanjian tertentu, setelah unsur *essentialia* diketahui secara pasti. Misalnya dalam perjanjian yang mengandung unsur *essentialia* jual-beli, pasti akan terdapat unsur *naturalia* berupa kewajiban dari penjual untuk menanggung kebendaan yang dijual dari cacat-cacat tersembunyi. Sehubungan dengan hal tersebut, maka berlakulah ketentuan Pasal 1339 KUH Perdata yang menyatakan bahwa:

“Perjanjian-perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, melainkan juga

untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang.”

- c. *Accidentalialia*, yaitu unsur pelengkap dalam suatu perjanjian, yang merupakan ketentuan-ketentuan yang dapat diatur secara menyimpang oleh para pihak sesuai dengan kehendak para pihak, merupakan persyaratan khusus yang ditentukan secara bersama-sama oleh para pihak. Pada hakekatnya unsur *accidentalialia* adalah unsur yang oleh para pihak ditambahkan dalam persetujuan karena undang-undang tidak mengaturnya. Misalnya ketentuan domisili para pihak.

3. Syarat Sahnya Perjanjian

Syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yaitu:¹⁶

- a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak

Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya, yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat atau diketahui orang lain.¹⁷ Ada lima cara terjadinya persesuaian pernyataan kehendak yaitu:

- 1) Bahasa yang sempurna dan tertulis.
- 2) Bahasa yang sempurna secara lisan.

¹⁶Salim H.S., *Hukum Kontrak:Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), hal.33.

¹⁷Sudikno Mertokusumo, *Rangkuman Kuliah Hukum Perdata*, (yogyakarta: Fakultas Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2007), hal.7.

- 3) Bahasa yang tidak sempurna asal dapat diterima oleh pihak lawan.
- 4) Bahasa isyarat asal dapat diterima oleh pihak lawannya.
- 5) Diam atau membisu, tetapi asal dipahami atau diterima pihak lawan.

b. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum

Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang ditentukan undang-undang. Orang yang cakap dan berwenang untuk melakukan perbuatan hukum adalah orang yang sudah dewasa. Ukuran kedewasaan adalah berumur 21 tahun dan/ atau sudah kawin. Orang yang tidak berwenang untuk melakukan perbuatan hukum yaitu anak dibawah umur dan orang yang berada dibawah pengampuan.

c. Adanya objek perjanjian

Berbagai literatur menyebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak

kreditur.¹⁸ Prestasi terdiri atas memberikan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUH Perdata).¹⁹

d. Adanya klausula yang halal.

Pasal 1320 KUH Perdata tidak menjelaskan pengertian kausa yang halal. Ketentuan Pasal 1337 KUH Perdata hanya disebutkan kausa yang terlarang yaitu suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.

Syarat pertama dan kedua dalam Pasal 1320 KUH Perdata disebut syarat subjektif, karena melekat pada diri orang yang menjadi subjek perjanjian. Jika syarat ini tidak dipenuhi, perjanjian dapat dibatalkan. Syarat ketiga dan keempat dalam pasal 1320 KUH Perdata merupakan syarat objektif, karena mengenai sesuatu yang menjadi objek perjanjian. Jika syarat ini tidak dipenuhi, perjanjian batal demi hukum.

4. Asas-Asas Perjanjian

Asas hukum adalah norma dasar yang dijabarkan dari hukum positif yang tidak dianggap berasal dari aturan-aturan yang lebih umum. Asas hukum bukanlah peraturan hukum yang konkret, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum sifatnya. Pada umumnya asas hukum akan berubah mengikuti perkembangan masyarakat terpengaruh pada waktu dan tempat.

¹⁸ *Ibid.*, hal.36.

¹⁹ *Op.Cit.*, hal. 34.

Adapun asas-asas hukum perjanjian meliputi :

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas yang penting dalam hukum perjanjian. Asas ini merupakan perwujudan manusia yang bebas, pancaran hak asasi manusia. Asas kebebasan berkontrak berhubungan erat dengan isi perjanjian, yakni kebebasan untuk menentukan “apa” dan dengan “siapa” perjanjian diadakan.

b. Asas *Konsensualisme*

Asas *konsensualisme* dapat ditemukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan disebutkan secara tegas bahwa untuk sahnya perjanjian harus ada kesepakatan antara kedua belah pihak. Dalam Pasal 1338 KUH Perdata ditemukan dalam perkataan “semua” menunjukkan bahwa setiap orang diberi kesempatan untuk menyatakan kehendak yang dirasakan baik untuk menciptakan perjanjian.

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan menghendaki para pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian yang mereka buat. Bahwa para pihak dalam melaksanakan hak dan kewajiban harus memperhatikan itikad baik, sehingga kedudukan para pihak seimbang.

d. Asas kekuatan mengikat

Asas yang menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak berlaku dan mengikat serta tidak dapat ditarik kembali secara sepihak artinya perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak sesuai dengan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata.

e. Asas Kepercayaan

Seseorang yang mengadakan perjanjian dengan orang lain, menumbuhkan kepercayaan di antara para pihak antara satu dengan yang lain akan memegang janjinya untuk memenuhi prestasi di kemudian hari. Tanpa adanya kepercayaan itu, maka perjanjian tidak mungkin diadakan para pihak.

f. Asas Kebiasaan

Asas kebiasaan diatur dalam Pasal 1339 jo Pasal 1347 KUHPerdata. Menurut asas ini perjanjian tidak hanya mengikat untuk apa yang secara tegas diatur, tetapi juga hal-hal yang dalam keadaan dan kebiasaan lazim diikuti.

5. Perjanjian Jual Beli

Istilah perjanjian jual beli berasal dari terjemahan *contract of sale*. Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 – 1540 KUHPerdata.

Pengertian jual beli berdasarkan Pasal 1457 KUHPerdata 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 Pasal 1457 KUHPerdata tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa jual beli adalah suatu perjanjian bertimbal balik, dimana pihak penjual berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu

barang dan pihak pembeli berjanji untuk membayar sejumlah uang sebagai imbalan.

Menurut Abdulkadir Muhammad (dalam Salim HS, 2006:48), perjanjian jual beli adalah perjanjian dengan mana penjual memindahkan atau setuju memindahkan hak milik atas barang kepada pembeli sebagai imbalan sejumlah uang yang disebut harga.

Pendapat lain disampaikan oleh Salim HS yaitu :²⁰

“Perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian yang dibuat antara pihak penjual dan pembeli, yang dalam perjanjian itu pihak penjual berkewajiban untuk menyerahkan objek jual beli kepada pembeli dan berhak menerima harga sedangkan pihak pembeli berkewajiban untuk membayar harga dan berhak menerima objek tersebut.”

Dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur yang ada dalam perjanjian jual beli adalah:

- a. Adanya subjek hukum, yaitu penjual dan pembeli.
- b. Adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli tentang barang dan harga.

Perjanjian jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar (Pasal 1458 KUHPerdara). Kesepakatan tersebut mengandung makna bahwa dari para pihak yang

²⁰ Salim HS, *Op.,Cit*, hal.49.

bersangkutan telah tercapai suatu persesuaian kehendak. Artinya apa yang dikehendaki oleh para pihak telah tercapai suatu kesamaan, kemudian dari persesuaian kehendak tersebut tercapai kata sepakat.

KUHPerdata mengenal tiga macam barang dalam Pasal 503-505, yaitu:

- 1) Ada barang yang bertubuh dan ada barang yang tak bertubuh.
- 2) Ada barang yang bergerak dan ada barang yang tak bergerak.
- 3) Ada barang yang bergerak yang dapat dihabiskan, dan ada yang tidak dapat dihabiskan; yang dapat dihabiskan adalah barang-barang yang habis karena dipakai.

c. Adanya hak dan kewajiban yang timbul antara pihak penjual dan pembeli.

Salah satu sifat dari perjanjian jual beli yaitu bersifat *obligator*, atau hanya bersifat mengikat para pihak yang melakukan transaksi jual beli. Sifat *obligatoir* dalam perjanjian jual beli menurut KUHPerdata maksudnya bahwa perjanjian jual beli akan menimbulkan hak dan kewajiban

bertimbal balik pada para pihak yaitu saat meletakkan kepada penjual kewajiban untuk menyerahkan hak milik atas barang yang dijual, selanjutnya memberikan kepadanya hak untuk menuntut pembayaran atas harga yang telah menjadi kesepakatan. Sementara pihak pembeli berkewajiban untuk membayar harga sebagai imbalan haknya untuk mendapatkan penyerahan hak milik atas barang yang dibeli, dengan kata lain hak milik akan berpindah dari pihak penjual kepada pembeli setelah diadakan penyerahan.

6. Perjanjian Jual Beli Manfaat

Perjanjian jual beli tenaga listrik, dapat dikategorikan perjanjian jual beli manfaat yaitu perjanjian dimana objek perjanjian merupakan benda yang tidak berwujud yaitu manfaat dari tenaga listrik yaitu berupa penyaluran tenaga listrik.

Tenaga listrik adalah suatu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, tetapi tidak meliputi listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika, atau isyarat.

Usaha penjualan tenaga listrik adalah kegiatan usaha penjualan tenaga listrik kepada konsumen. 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.

7. Standar Kontrak/ Perjanjian Standar/ Baku

Istilah perjanjian baku berasal dari terjemahan dari bahasa Inggris, yaitu *standard contract*. Standar kontrak merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. Kontrak ini telah ditentukan secara sepihak oleh salah satu pihak, terutama pihak ekonomi kuat terhadap ekonomi lemah.

Seiring dengan perkembangan jaman, tentu saja penentuan secara sepihak oleh produsen atau penyalur produk (penjual), tidak lagi sekedar masalah harga, tetapi mencakup syarat-syarat yang lebih detail. Selain itu, bidang-bidang yang diatur oleh perjanjian standar pun bertambah luas.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (10) UUPK yang dimaksud klausula baku yaitu :

“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”.

Mariam Darus Badruzaman mendefinisikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam

bentuk formulir.²¹ Adapun menurut Sutan Remi Sjahdeni mengartikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.²²

Ciri-ciri perjanjian baku menurut Mariam Darus Badruzaman adalah sebagai berikut :²³

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi (ekonomi) kuat.
- b. Masyarakat (debitur) sama sekali tidak ikut bersama-sama menentukan isi perjanjian.
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian itu.
- d. Bentuk tertentu (tertulis).
- e. Dipersiapkan secara massal dan kolektif.

Adapun jenis-jenis perjanjian baku menurut Mariam Darus Badruzaman adalah :²⁴

- a. Perjanjian baku sepihak, yaitu perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat ini adalah pihak kreditur

²¹ Shidarta, *Op.Cit.*, hal.119.

²² *Ibid*

²³ *Ibid.*, hal.107.

²⁴ *Ibid.*, hal. 108-109.

yang lazimnya mempunyai posisi (ekonomi) yang kuat dibandingkan pihak debitur.

- b. Perjanjian baku timbal balik, yaitu perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua belah pihak, misalnya perjanjian baku yang terdiri dari pihak majikan (kreditur) dan pihak buruh (debitur). Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif.
- c. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh Pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian yang mempunyai objek hak-hak atas tanah. Dalam bidang agraria, yaitu misalnya formulir perjanjian sebagaimana yang diatur dalam SK Menteri Dalam Negeri tanggal 6 Agustus 1977 No. 104/Dja/1977 berupa akta jual beli.
- d. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris dan advokat, yaitu perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang minta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan.

Sebenarnya, perjanjian standar tidak perlu selalu dituangkan dalam bentuk formulir, walaupun memang lazim dibuat tertulis. Contohnya dapat dibuat dalam bentuk pengumuman yang ditempelkan

di tempat penjual menjalankan usahanya. Jadi perjanjian standar adalah perjanjian yang ditetapkan secara sepihak, yaitu oleh produsen atau pelaku usaha, dan mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal), sehingga pihak yang lain (konsumen) hanya memiliki dua pilihan: menyetujui (*take it*) atau menolaknya (*leave it*).

Adanya unsur pilihan tersebut oleh sementara pihak dikatakan, perjanjian standar tidaklah melanggar asas kebebasan berkontrak (Pasal 1320 jo 1338 KUH Perdata), artinya bagaimanapun pihak konsumen masih diberi hak untuk menyetujui atau menolak perjanjian yang diajukan kepadanya. Itulah sebabnya perjanjian standar ini dikenal dengan *take it or leave it contract*. Jika ada yang perlu dikhawatirkan dengan kehadiran perjanjian standar, yaitu dicantumkannya klausula eksonerasi (*exemption clause*) dalam perjanjian tersebut.

Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggungjawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen atau penyalur produk (penjual).²⁵

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen, istilah klausula eksonerasi sendiri tidak ditemukan, yang ada adalah “klausula baku”. Pasal 1 angka (10) mendefinisikan klausula baku sebagai setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang

²⁵*Ibid.*, hal.120.

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.

Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Huruf (a) UUPK menyatakan, pelaku usaha menawarkan barang dan/ atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/ atau perjanjian jika menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Ketentuan huruf (b) dan seterusnya, sebenarnya memberikan contoh bentuk-bentuk pengalihan tanggung jawab itu, seperti pelaku usaha dapat menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen atau menolak penyerahan kembali uang yang dibayar dan sebagainya.

Pasal 18 ayat (2) UUPK mengatakan bahwa klausula baku harus diletakkan pada tempat yang mudah terlihat dan dapat jelas dibaca dan mudah dimengerti. Jika hal-hal yang disebutkan dalam ayat (1) dan ayat (2) itu tidak dipenuhi, maka klausula baku itu menjadi batal demi hukum. Hal yang dinyatakan batal demi hukum itu adalah klausula baku tersebut, bukan perjanjian secara keseluruhan. Tentu saja hal ini harus dicermati karena jika klausula baku itu terkait dengan unsur *esensialia* yang tunduk pada ketentuan hukum yang bersifat memaksa, maka sangat mungkin keberadaannya akan membatalkan seluruh perjanjian.

Ketentuan Pasal 18 UUPK mengandung larangan penggunaan standar kontrak dikaitkan dengan dua hal, yaitu isi dan bentuk penulisannya. Dari segi isinya, dilarang menggunakan standar kontrak yang memuat klausula-klausula yang tidak adil. Adapun dari segi bentuk penulisannya, klausula-klausula itu harus dituliskan dengan sederhana, jelas dan terang sehingga dapat dibaca dan dimengerti dengan baik oleh konsumen.

C. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pada dasarnya setiap perjanjian yang dibuat para pihak harus dapat dilaksanakan dengan sukarela atau iktikad baik, namun dalam kenyataannya perjanjian yang dibuat seringkali dilanggar dan terjadilah sengketa.

Richard L. Abeld mengemukakan pengertian sengketa (*dispute*) adalah pernyataan publik mengenai tuntutan yang tidak selaras (*inconsistent claim*) terhadap sesuatu yang bernilai.²⁶

Sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen.²⁷ Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan maupun pidana. Sengketa dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya.

²⁶ Salim HS, *Op., Cit*, hal. 120.

²⁷ Shidarta, *Op., Cit*, hal. 135.

Berdasarkan pasal 1 angka 8 Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 memberikan definisi sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/ atau yang menderita kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/ atau memanfaatkan jasa.

Proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam UUPK, yaitu penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan (Pasal 45 ayat (2) UUPK).

1. Penyelesaian Sengketa Di luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilaksanakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/ atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (Pasal 47 UUPK).

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan bisa dilakukan dengan penyelesaian sengketa secara langsung (tuntutan seketika) dan penyelesaian sengketa melalui BSPK. Jika pelaku usaha tidak mau menyelesaikan tuntutan ganti rugi tersebut atau diantara mereka tidak ada penyelesaian, untuk membantu penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan Pasal 23 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat ditempuh, jika penyelesaian secara damai di luar proses pengadilan tidak berhasil, baik karena produsen menolak atau tidak memberi tanggapan maupun jika tidak tercapai kesepakatan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen (Pasal 1 ayat (11) UUPK). Badan ini merupakan badan hasil bentukan pemerintah yang berkedudukan di ibu kota Daerah Tingkat II Kabupaten/ Kota (Pasal 49 ayat (1)).

Prinsip dasar yang digunakan oleh BPSK dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yaitu :

a. Pilihan secara sukarela

Jika BPSK yang dipilih maka para pihak harus sepakat memilih salah satu cara penyelesaian yang berlaku di BPSK yaitu konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

b. Bukan berjenjang

Seandainya yang dipilih para pihak adalah konsiliasi dan ternyata tidak terdapat penyelesaian, maka sengketa tidak dapat dilanjutkan dengan cara mediasi atau arbitrase.

c. Penyelesaian oleh para pihak

Jika yang dipilih yaitu dengan cara konsiliasi atau mediasi maka penyelesaian sepenuhnya berada di tangan para pihak baik mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi serta cara pembayaran ganti rugi, apakah tunai atau cicilan. Majelis BPSK hanya sebagai fasilitator yang wajib memberikan masukan, saran dan menerangkan isi UUPK.

d. Penyelesaian oleh majelis

Bilamana para pihak yang bersengketa sepakat memilih penyelesaian dengan cara arbitrase, maka penyelesaian sepenuhnya diserahkan kepada majelis BPSK baik mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi

e. Tanpa lawyer/ kuasa hukum

Pada prinsipnya, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tanpa lawyer (pengacara/kuasa hukum) baik untuk mendampingi konsumen maupun pelaku usaha.

f. Murah, cepat dan sederhana

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, baik konsumen maupun pelaku usaha tidak dipungut biaya (gratis/ murah). waktu yang diperlukan BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen relatif cepat yaitu selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja sudah terbit putusan BPSK. Sedangkan sederhana maksudnya yaitu dalam hal konsumen menyampaikan pengaduannya dan pelaku usaha

menyampaikan jawabannya, BPSK berperan menyelesaikan sengketa secara damai, musyawarah/ mufakat dan kekeluargaan dalam rangka memperoleh putusan yang bersifat win-win solution bukan *win-lose* seperti putusan pengadilan negeri.

Penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan dengan tiga cara, hal ini tergantung pilihan dan kesepakatan para pihak yang bersengketa yaitu :

a. Arbitrase

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

b. Mediasi

Pengertian Mediasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pengikutsertaan pihak ketiga dalam proses penyelesaian sengketa, dan pihak ketiga itu bertindak sebagai penasihat. Sedangkan menurut Jay Folberg, pengertian mediasi adalah proses negoisasi yang dibantu secara netral dalam upaya mencapai konsensus dan penyelesaian

sengketa.²⁸ Pada dasarnya tujuan mediasi adalah untuk konsensus para pihak tentang konflik yang timbul di antara para pihak.

c. Konsiliasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian Konsiliasi adalah usaha mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan menyelesaikan perselisihan itu.²⁹ Intinya penyelesaian sengketa secara konsiliasi adalah penyelesaian sengketa yang diserahkan kepada sebuah komisi dan keputusan yang dibuat komisi tersebut tidak mengikat para pihak artinya bahwa para pihak dapat menyetujui atau menolak isi keputusan tersebut.

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan didasarkan pada Pasal 45 ayat (1) UUPK yang menyatakan :

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

²⁸ Salim HS, *Op., Cit*, hal. 156.

²⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia. www.kbbi.co.id , diunduh tanggal 30 Oktober 2016, jam 17.00 WIB.

Penyelesaian kasus perdata di pengadilan negeri, pihak konsumen yang diberi hak mengajukan gugatan berdasarkan Pasal 46 UUPK adalah :³⁰

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas yaitu untuk kepentingan perlindungan konsumen.
- d. Pemerintah dan/ atau instansi terkait jika barang dan/ atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Berdasarkan pasal 19 ayat (4) UUPK menjelaskan bahwa ganti kerugian tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ini berarti bahwa dalam sengketa konsumen ada kemungkinan timbul tindak pidana. Oleh karena itu UUPK memberi kemungkinan dilakukannya pemeriksaan lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan pada sengketa

³⁰ Shidarta, *Op.Cit.*, hal.169.

konsumen. Pemeriksaan lebih lanjut ini bermaksud untuk menemukan apakah peristiwa itu dapat dikategorikan sebagai tindak pidana menurut undang-undang pidana yang berlaku.

Tindakan produsen atau pelaku usaha yang menimbulkan kerugian kepada konsumen dapat berupa sengketa keperdataan jika hanya menyangkut pihak-pihak konsumen dan pelaku usaha, tapi jika kerugian tersebut mengganggu perekonomian secara umum maka tindakan tersebut dapat dikategorikan perbuatan pidana. Perbuatan pidana yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut kemudian dapat dikategorikan sebagai tindak pidana ekonomi karena ada kepentingan ekonomi nasional yang hendak dilindungi atau dipertahankan, yaitu menjaga agar tatanan perekonomian nasional tetap langgeng, berkembang baik dan tidak kacau.

Berdasarkan pasal 62 UUPK, tindakan merugikan konsumen dan/atau mengganggu kehidupan perekonomian nasional sebagai tindak pidana dikelompokkan ke dalam tiga kelompok yaitu :

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan

Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f di pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

D. Ketenagalistrikan

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan (UUK), yang dimaksud ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik. Tenaga listrik adalah suatu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, tetapi tidak meliputi listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika, atau isyarat (Pasal 1 ayat (2) UUK).

Usaha penyediaan tenaga listrik adalah pengadaan tenaga listrik meliputi pembangkitan, transmisi, distribusi, dan penjualan tenaga listrik kepada konsumen (Pasal 1 ayat (3) UUK). Usaha pembangkitan tenaga listrik dilakukan oleh PT. PLN (Persero) sebagai BUMN yang juga pelaku usaha penyediaan tenaga listrik, yang dilakukan melalui unit-unit pembangkitan milik PT PLN (Persero), anak-anak perusahaan PLN di

bidang pembangkitan dan pembangkit listrik swasta (termasuk juga koperasi dan swadaya masyarakat) serta BUMD yang memegang izin usaha pembangkitan. Izin penyediaan tenaga listrik secara terintegrasi dilakukan dengan izin dan wilayah usaha, artinya dalam satu wilayah hanya ada satu pelaku usaha penyediaan tenaga listrik terintegrasi. Usaha penjualan tenaga masih dilakukan PT.PLN (Persero) sebagai pemain tunggal.

Penjelasan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, yaitu :

Tenaga listrik, sebagai salah satu hasil pemanfaatan kekayaan alam, mempunyai peranan penting bagi negara dalam mewujudkan pencapaian tujuan pembangunan nasional. Mengingat arti penting 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-besarnya kemakmuran rakyat yang penyelenggaraannya dilakukan oleh Pemerintah dan Pemerintah daerah.

Berdasarkan Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan dan berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, rangkaian kegiatan PT. PLN (Persero) adalah :

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup:
 - a) Pembangkitan tenaga listrik.
 - b) Penyaluran tenaga listrik.
 - c) Distribusi tenaga listrik.

- d) Perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik.
- e) Pengembangan penyediaan tenaga listrik.
- f) Penjualan tenaga listrik.

2. Menjalankan usaha penunjang listrik yang mencakup :

- a) Konsultasi ketenagalistrikan.
- b) Pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan.
- c) Pemeriksaan dan pengujian peralatan ketenagalistrikan.
- d) Pengoperasian dan pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan.
- e) Laboratorium pengujian peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik.
- f) Sertifikasi peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik.
- g) Sertifikasi kompetensi tenaga teknik ketenagalistrikan.

3. Kegiatan-kegiatan lainnya mencakup :

- a) Pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk tenaga listrik.
- b) Jasa operasi dan pengaturan (*dispatcher*) pada pembangkitan, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik.
- c) Industri perangkat keras, lunak dan lainnya di bidang ketenagalistrikan.

- d) Kerja sama dengan pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketenagalistrikan di bidang pembangunan, operasional, telekomunikasi dan informasi terkait dengan ketenagalistrikan.
- e) Usaha jasa ketenagalistrikan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Agar penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik dan memperoleh hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, maka penelitian ini memerlukan suatu metode tertentu.

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya.³¹

Menurut L.Cohen (dalam Peter Mahmud Marzuki, 2010:29), penelitian hukum adalah sebuah proses menemukan hukum yang mengatur aktivitas pergaulan manusia, yang melibatkan aturan yang diberlakukan oleh

³¹ Soerjono Soekamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta :UI Press, 2010), hal. 43.

negara dan komentar yang menjelaskan atau menganalisis aturan ini, sebagaimana pernyataannya sebagai berikut :

“ ...Legal research is the process of finding the law that governs activities in human society, it involves locating both the rules which are enforced by the states and commentaries which explain or analyze these rule...”

Menurut Peter Mahmud Marzuki pengertian penelitian hukum merupakan suatu proses berfikir untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.³²

Adapun metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini, sebagai berikut :

A. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu menganalisa data dengan menggunakan pendekatan melalui dalil atau kaidah yang menjadi pedoman perilaku manusia.³³ Pendekatan ini bertujuan untuk menjelaskan tentang apa yang dikaji dan diteliti dengan norma atau hukum melalui sumber hukum positif. Penelitian hukum normatif sering disebut studi hukum dalam buku. Wawancara yang penulis lakukan hanyalah untuk memperkuat analisis penulis bukanlah sebagai data utama dalam penyusunan skripsi ini.

³² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2010), hal.35.

³³ Johanes Suprpto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, Cet.1 (Jakarta: Penerbit Rineck Cipta, 2003), hal.2.

Penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.³⁴ Pendekatan hukum yang normatif menekankan pada analisis normatif-kualitatif.³⁵

B. Bahan Penelitian

Sebuah Penelitian harus menggunakan data, jika dilihat dari perolehannya, data dibagi menjadi :³⁶

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari masyarakat.

Data primer didapat dari sumber pertama dari individu atau perorangan, misalnya hasil wawancara, kuisisioner.³⁷

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari kepustakaan dan data tambahan yang diperoleh dari berbagai bahan hukum yang berkaitan dengan penelitian ini.

Sementara bahan hukum dapat diklasifikasikan menjadi tiga golongan yaitu :³⁸

a. Bahan hukum primer (*primary law material*)

³⁴Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif* (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2003), hal. 13.

³⁵*Ibid.*, hal.3.

³⁶*Op.Cit.*, hal. 12.

³⁷Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, Bisnis (Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2005), hal.42.

³⁸Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cet.1 (Bandung : PT. Citra Aditya bakti, 2004), hal.82.

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat secara umum (perundang-undangan) atau mempunyai kekuatan mengikat bagi pihak-pihak yang berkepentingan (kontrak, konvensi, dokumen hukum, putusan pengadilan).

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat *autoritatif* yaitu bahan hukum yang memiliki sifat langsung mengikat dan yang mempunyai otoritas dan harus ada.³⁹

Bahan hukum primer diperoleh oleh penulis dari :

- 1) Undang-Undang Dasar 1945.
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 4) Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 jo Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.
- 5) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan alternatif Penyelesaian Sengketa.
- 6) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah.

³⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Op.cit.*, hal. 51

- 7) Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2006 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.
- 8) Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Jo Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Tarif Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) Perusahaan Listrik Negara.
- 9) Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Jo Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) Perusahaan Listrik Negara.
- 10) Peraturan Daerah Kabupaten Magelang Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah.
- 11) Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) yang dibuat oleh PT. PLN (Persero).

b. Bahan hukum sekunder (*secondary law material*)

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan

kepastakaan yaitu bahan hukum yang terdiri atas buku-buku yang ditulis para ahli hukum yang berpengaruh, jurnal hukum dan hasil symposium mutakhir yang berkaitan dengan topik terdiri dari buku-buku, media cetak, artikel-artikel baik dari internet maupun berupa data digital. Penulisan skripsi ini, penulis menggunakan literatur buku-buku hukum yang berkaitan dengan topik dan permasalahan yang dibahas.

c. Bahan hukum tersier (*tertiary law material*)

Bahan hukum tersier yaitu yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder (kamus hukum, kamus bahasa, ensiklopedia).

Dari uraian diatas maka bahan penelitian yang digunakan oleh penulis terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Sedangkan data yang digunakan oleh penulis pada prinsipnya adalah data sekunder, data primer digunakan oleh penulis untuk memperkuat analisis penulis.

C. Spesifikasi Penelitian

Penyusunan skripsi yang dilakukan oleh penulis, spesifikasi penelitian yang digunakan adalah penelitian deskripsi-analitis, yaitu menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan.⁴⁰

⁴⁰Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Cetakan kelima, (Jakarta: Ghalia Indonesia : 1994), hlm. 35.

Penelitian ini melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan norma secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Bersifat deskriptif yaitu menggambarkan gejala-gejala di lingkungan masyarakat terhadap suatu kasus yang diteliti, pendekatan yang dilakukan yaitu pendekatan kualitatif yang merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif.

Penelitian hukum deskriptif (*descriptive legal study*) adalah penelitian yang bersifat pemaparan dan bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu dan pada saat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada atau peristiwa hukum tertentu yang terjadi di dalam masyarakat.⁴¹

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengerti atau memahami gejala yang diteliti.⁴²

D. Populasi dan Sampling

⁴¹ *Ibid.*

⁴² *Ibid.*, hlm 33.

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian.⁴³

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan karakteristik yang berhubungan dengan konsumen sebagai pihak yang berperan penting dalam suatu transaksi jual beli ketenagalistrikan prabayar di Indonesia. Listrik prabayar merupakan kebijakan dari pemerintah pusat yang diberlakukan di seluruh wilayah Indonesia, maka populasi dalam penelitian yang dilakukan adalah konsumen listrik prabayar yang ada di Indonesia, sehingga peneliti mendapatkan gambaran yang jelas tentang masalah yang diangkat pada penelitian ini.

2. Sampling

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Sampel adalah sebahagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel yang baik adalah sampel yang representatif, yaitu sampel yang dapat mewakili populasinya, maka pengambilan sampel dari populasi harus menggunakan teknik pengambilan sampel (sampling) yang benar.⁴⁴

⁴³ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm.79.

⁴⁴ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi ke-5*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal.104.

Menurut Soerjono Soekanto, sampel adalah bagian dari populasi yang masih memiliki ciri-ciri utama dari populasi dan ditetapkan untuk menjadi responden penelitian. Sampel dalam penelitian ditetapkan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu sampel dipilih berdasarkan pertimbangan dan tujuan penelitian.⁴⁵

Luasnya wilayah Indonesia dan banyaknya konsumen listrik Prabayar yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, membuat penulis menentukan sampel dalam penelitian yang dilakukan yaitu di wilayah Magelang dengan teknik *purposive sampling*. Sampel yang diambil oleh penulis yaitu konsumen listrik Prabayar di wilayah Magelang, dengan responden sebanyak 25 orang konsumen, serta melakukan wawancara kepada narasumber yang terdiri dari pejabat PT. PLN (Persero) Area Magelang, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Magelang, kantor cabang YLKI terdekat di Yogyakarta, sekarang menjadi Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY), bank dan ritel penjualan voucher listrik (token).

E. Alat Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis merupakan penelitian hukum normatif yang metode pengumpulan data primer berupa :⁴⁶

1. Observasi adalah kegiatan peninjauan yang dilakukan di lokasi penelitian dengan pencatatan, pemotretan dan perekaman mengenai situasi dan kondisi serta peristiwa hukum di lokasi.

⁴⁵ Soerjono Soekanto, *Op.Cit.*, hlm.67.

⁴⁶ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hal.85-86.

2. Wawancara adalah kegiatan pengumpulan data primer yang bersumber langsung dari responden penelitian di lapangan, yang akan memberikan peneliti informasi yang berkaitan dengan apa yang dibahas dalam penelitian.
3. Kuisioner, yaitu daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis berdasarkan proposal penelitian, yang digunakan untuk mengumpulkan data primer langsung dari responden yang ditunjuk di lokasi penelitian.⁴⁷ Kuisioner dibagi menjadi dua macam yaitu kuisioner bentuk tertutup dan kuisioner bentuk terbuka. Kuisioner tertutup berisikan pertanyaan yang disertai dengan pilihan jawaban, sedangkan kuisioner terbuka berisi pertanyaan yang tidak disertai jawaban.⁴⁸

Untuk memperoleh data yang akurat, peneliti melakukan observasi di lapangan khususnya konsumen listrik prabayar di wilayah Magelang dengan pengisian kuisioner dengan bentuk terbuka dan wawancara kepada pejabat PT. PLN (Persero) dan ritel penjualan voucher listrik (token) di wilayah Magelang berkaitan dengan topik yang diangkat oleh peneliti.

F. Metode analisis Data

Data yang diperoleh kemudian diklarifikasi dan dikritisi dengan seksama sesuai dengan referensi yang ada. Tujuan Penelitian hukum adalah untuk mencari pemecahan atau jawaban dari isu hukum yang ada.

⁴⁷ *Ibid.*, hal. 89.

⁴⁸ Kusumah Wijaya dan Dwitagama Dedi, *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*, (Jakarta : PT Indeks, 2011), hal. 78.

Untuk mencari jawaban ataupun pemecahan dari isu hukum menggunakan pendekatan-pendekatan dan interpretasi atau penafsiran merupakan salah satu metode penemuan hukum yang memberikan penjelasan yang gamblang mengenai teks undang-undang agar ruang lingkup kaedah dapat ditetapkan sehubungan dengan peristiwa tertentu.

Penelitian hukum umumnya menggunakan analisis kualitatif dengan alasan-alasan sebagai berikut :⁴⁹

1. Data-data yang terkumpul berupa pertanyaan-pertanyaan.
2. Data yang terkumpul umumnya berupa informasi.
3. Hubungan antar variabel tidak dapat diukur dengan angka.
4. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dan observasi.
5. Bersifat deskriptif.
6. Analisis data secara induktif.
7. Sampel kecil.

Menurut Bambang Sunggono bahwa tidak ada suatu penelitian akan dapat berlangsung dengan benar kalau tidak memanifestasikan penalaran yang benar dan memanifestasikan ketaatan yang benar pada hukum-hukum logika. Logika adalah suatu ilmu pengetahuan mengenai penyimpulan yang tepat, dimana dikenal 2 (dua) model logika yang ditempuh melalui prosedur penalaran yaitu prosedur deduktif dan

⁴⁹ *Ibid*

induktif.⁵⁰ Proses berfikir induktif digunakan dalam penelitian kasus studi hukum (*legal case study*). Penelitian hukum umumnya menggunakan strategi penelitian studi kasus.⁵¹ Silogisme induksi berarti berasal dari premis khusus dan berakhir pada kesimpulan yang umum.

Penelitian ilmiah dalam skripsi yang dilakukan penulis menggunakan analisa kualitatif, sedangkan untuk pengambilan kesimpulan oleh penulis dilakukan dengan metode induktif yaitu menggunakan strategi penelitian studi kasus dengan pendekatan yang terjadi di lapangan dengan cara melakukan wawancara dan kuisioner dikaitkan hukum positif yang berlaku dalam hal ini yaitu perlindungan hukum konsumen listrik prabayar di Magelang.

⁵⁰ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Cet.1 (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 9-10.

⁵¹ *Op.Cit.*, hal. 8.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Mekanisme jual beli tenaga listrik terdiri dari pemasangan baru tenaga listrik, perubahan daya listrik dan migrasi dari listrik pascabayar ke prabayar. Prosedur jual beli tenaga listrik dapat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :
 - a. Calon pelanggan listrik (baru) yang akan melakukan pemasangan baru, dan pelanggan (lama) yang akan melakukan transaksi jual beli tenaga listrik berupa perubahan daya atau migrasi listrik dapat datang ke kantor PT.PLN Area Magelang(Persero) mengajukan permohonan.
 - b. Pemberkasan administrasi permohonan yaitu mengisi formulir data pelanggan dapat dilakukan secara langsung (ke kantor PLN) atau dilakukan secara sistem online (situs www.pln.co.id).
 - c. Menyerahkan identitas diri berupa fotocopy kartu identitas pemilik/ pengguna bangunan (KTP/ SIM) yang masih berlaku. Surat kuasa bila pengajuan permohonan diwakilkan.

- d. Menggambarkan denah atau peta lokasi bangunan yang berguna memudahkan survey lapangan, untuk mengetahui secara persis kondisi kelistrikan dilapangan (kondisi teknis, jarak dengan tiang terdekat, jarak dengan trafo terdekat, dan informasi teknis lainnya).
- e. Calon pelanggan melakukan proses pembayaran biaya penyambungan di kantor PLN atau melalui bank yang ditunjuk.
- f. Menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).
- g. Setelah seluruh proses administrasi terselesaikan dan secara teknis sudah dapat dilakukan penyambungan, PLN akan melakukan penyambungan listrik ke bangunan pelanggan.

2. Perlindungan hukum listrik prabayar meliputi :

- a. Terkait dengan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).

SPJBTL merupakan surat perjanjian yang isinya telah dipersiapkan oleh pihak pengusaha dalam hal ini adalah PT.PLN (Persero). Isi perjanjian dalam SPJBTL termasuk standar kontrak (perjanjian baku), sehingga pada waktu penandatanganan perjanjian, hanya tinggal mengisi beberapa hal yang bersifat subjektif seperti identitas diri dan alamat, sedangkan ketentuan-

ketentuan mengenai perjanjian (*term conditions*) sudah tertulis (tercetak) lengkap yang pada dasarnya tidak dapat diubah lagi.

PLN menyampaikan bahwa SPJBTL adalah sah karena sebelum penandatanganan pelanggan diminta untuk membaca terlebih dahulu, jika telah menyatakan setuju maka dilanjutkan dengan penandatanganan kontrak SPJBTL.

- b. Tarif listrik Prabayar yang lebih mahal daripada listrik Pascabayar.

PT. PLN (Persero) area Magelang, menjelaskan bahwa faktor yang menyebabkan tagihan listrik prabayar terkesan lebih mahal atau boros, yaitu pemasangan instalasi listrik di dalam rumah yang kurang tepat atau mengenai teknik pemasangan listrik yang kurang tepat. PLN tidak memiliki kewenangan yang terkait dengan segala ketentuan tentang instalasi listrik di dalam rumah atau suatu bangunan. PLN tidak bertanggungjawab karena hal ini diserahkan kepada si pemilik rumah untuk menentukan sendiri instalasi pemasangannya yaitu bisa melalui Biro Tenaga Listrik (BTL) yang terdaftar dan mempunyai izin resmi ataupun dipasang sendiri.

- c. Adanya beban Administrasi yang dibebankan kepada konsumen listrik.

Menurut PLN, beban administrasi timbul disebabkan pembelian token listrik secara online (PPOB) melalui jasa bank itulah yang

menyebabkan munculnya biaya administrasi, jadi wajar jika bank menarik biaya untuk pelaksanaannya, karena bank merupakan perusahaan yang juga mencari keuntungan.

- d. Konsumen listrik tidak diberikan hak untuk memilih ketika akan melakukan pemasangan baru ataupun penambahan daya.

PLN menyampaikan jika meter listrik pascabayar sekarang ini sudah tidak disediakan, pada awal perjanjian yang dibuat dalam SPJBTL telah disampaikan bahwa meter listrik yang akan digunakan adalah meter listrik dengan sistem prabayar, sehingga konsumen listrik jika setuju maka transaksi akan dilanjutkan, jika tidak setuju maka tidak dilanjutkan.

3. Penyelesaian sengketa listrik prabayar di area Magelang, selama ini diselesaikan dengan cara langsung antara PLN dan konsumen, bahwa konsumen yang dirugikan dapat menyampaikan keluhan secara langsung kepada PLN melalui layanan *contact center* “PLN 123 “ yang meliputi: jika melalui telepon dan ponsel maka tekan 123, melalui email ke pln123@pln.co.id atau www.pln.co.id, Short Message Service (SMS) ke 0838 8888 123, Facebook melalui akun: PLN123 serta Twitter melalui akun: @pln_123. Pada prinsipnya PLN area Magelang lebih mengedepankan penyelesaian sengketa secara musyawarah untuk mufakat, penyelesaian secara langsung atau seketika untuk tercapainya kesepakatan dan terciptanya keadilan antara PLN dan konsumen.

B. SARAN

1. Jika ditinjau dari UUPK, beberapa pasal dalam SPJBTL masih memuat klausula eksonerasi sehingga hak-hak konsumen masih dilanggar, untuk itu PLN harus meninjau ulang mengenai klausula dalam SPJBTL.
2. Pemerintah perlu melakukan kajian-kajian terlebih dahulu sebelum mengeluarkan kebijakan tarif listrik adjustment yang dirasa tidak adil dan tidak pro rakyat.
3. PT. PLN sebaiknya lebih terbuka atas semua informasi yang berkenaan dengan suatu kebijakan yang menyangkut kepentingan konsumen khususnya mengenai pengenaan biaya administrasi kepada pelanggan.
4. PT. PLN (Persero) sebagai BUMN yang menyediakan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia seharusnya memberikan pilihan kepada konsumen, mengenai sistem pembayaran (prabayar atau pascabayar) seperti yang diatur oleh UUPK dan UUD 1945 Pasal 33. Listrik merupakan salah satu energi yang dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat, untuk itu selayaknya PLN tidak memaksakan suatu produk jasa dengan pertimbangan hak asasi konsumen (hak memilih) dan asas keadilan bagi konsumen, sehingga tujuan negara mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat dalam energi listrik di Indonesia dan misi PLN tentang kepuasan pelanggan dapat tercapai.
5. Perlu adanya sosialisasi yang dilakukan oleh PLN mengenai Biro Teknik Listrik (BTL) kepada konsumen dikarenakan banyak masyarakat awam yang tidak tahu mengenai teknis pemasangan listrik baru, perubahan daya

dan migrasi, agar konsumen mendapat informasi yang benar dalam menentukan BTL yang terdaftar dan berkualitas sehingga instalasi sesuai standar dan tidak menimbulkan keborosan listrik.

6. Program “ Pelayanan Satu Pintu Sambungan Listrik” yang dicanangkan kementerian ESDM untuk lebih cepat diterapkan di PLN area Magelang agar mempermudah konsumen dalam transaksi jual beli tenaga listrik seperti yang diatur dalam UUPK.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

- Abdulkadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cet.1. Bandung : PT. Citra Aditya bakti.
- Arikunto Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi ke-5*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bambang Sunggono. 2007. *Metodologi Penelitian Hukum*, Cet.1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Burhan Ashshofa. 2004. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Husein Umar. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Janus Sidabalok. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditnya Bakti.
- Johanes Suprpto. 2003. *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*. Cet.1. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja. 2003 *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kusumah Wijaya dan Dwitagama Dedi. 2011. *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT. Indeks.
- Peter Mahmud Marzuki. 2010. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Ronny Hanitijo Soemitro. 1994. *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*. cetakan kelima. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- R. Soeroso. 2006. *Pengantar Ilmu Hukum*. Cet.8. Jakarta: Sinar Grafika.
- Salim H.S. 2003. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta : Sinar Grafika.
- _____. 2003. *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat*. Jakarta: sinar Grafika.

Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta : PT Gramedia Wiidiasarana Indonesia.

Soerjono Soekamto. 2010. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta : UI Press.

Soejono Soekanto dan Sri Mamudji. 2006. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Cet.8. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Sudikno Mertokusumo. 2007. *Rangkuman Kuliah Hukum Perdata*. Yogyakarta : Fakultas Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.

PT. PLN (Persero). 2009. *Pusat Pendidikan dan Pelatihan: Pelayanan Pelanggan (Diklat Profesi Non Teknik)*. Jakarta: PT. PLN

PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. 2010. *Electricity For Business in Jawa Tengah, D.I. Yogyakarta*. Semarang: PT. PLN.

Zaeni Asyhadie dan Arief Rahman. 2013. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2006 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Tarif Tenaga Listrik.

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Jo Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) Perusahaan Listrik Negara.

Peraturan Daerah Kabupaten Magelang Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah.

Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) yang dibuat oleh PT. PLN (Persero).

Internet

Dungtji Munawar Widyaishwara Utama, *Memahami Pengertian dan Kebijakan Subsidi dalam APBN*. www.bppk.kemenkeu.go.id.

Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. www.kbbi.web.id

Pelayanan Satu Pintu Sambungan Listrik. www.djk.esdm.go.id

PLN. *Listrik Prabayar*. www.pln.co.id.

PLN. *Profil PLN*. www.pln.co.id.

Daftar Pungutan Token Listrik Prabayar Yang Merugikan Masyarakat Daripada Listrik Pascabayar, <http://keuanganinvestasi.blogspot.co.id>.

Konsumen Gugat PLN dan Menteri karena Biaya Administrasi Listrik, <http://www.hukumonline.com>.

PLN. *Daftar perkara hukum PLN*. www.pln.co.id .

PPOB (*Payment Point Online Banking*) Mandiri Syariah. <http://ppob-mandirisyariah.blogspot.co.id>