

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

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

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.

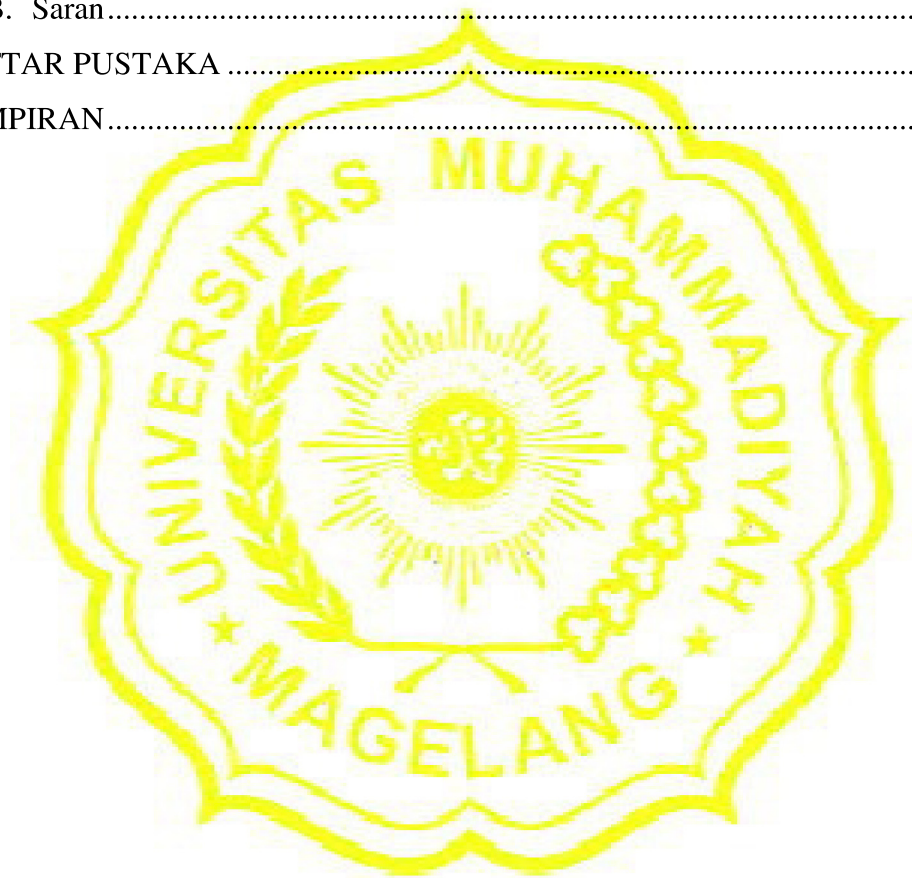
Keywords: consumer protection, dispute settlement, prepaid electricity.

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

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

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).

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

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

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

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

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 (*bargaining power*) maka konsumen harus dilindungi oleh hukum.

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

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 mengkonsumsi 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 bertahan lama karena cepat rusak, dan sebagainya. Jadi

⁵ *Ibid.*, hal 10-11.

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

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

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. Rasionya 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 kepastakaan 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.

Adapun materi yang mendapatkan perlindungan bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat

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

abstrak. Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Hak-hak konsumen 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.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa.

⁸ Shidarta, *Op., Cit.*, hal.16.

- 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 melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui

⁹ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hal.16.

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

¹⁰ *Ibid.*, hal.83.

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 usaha ikut bertanggungjawab untuk menciptakan iklim yang sehat dalam berusaha demi menunjang pembangunan nasional. Ini jelas adalah tanggung jawab publik yang

¹¹ *Ibid.*, hal 93.

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:

- 1) Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya

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.

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

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

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

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

- 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,

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

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. *Accidentalia*, 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 *accidentalia* 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.
- 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.

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.

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

¹⁸ *Ibid.*, hal.36.

¹⁹ *Op.Cit.*, hal. 34.

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.

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 bertimbang 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 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.

²⁰ Salim HS, *Op.,Cit*, hal.49.

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

²¹ Shidarta, *Op.Cit.*, hal.119.

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 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)

²² *Ibid*

²³ *Ibid.*, hal.107.

²⁴ *Ibid.*, hal. 108-109.

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 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

²⁵*Ibid.*, hal.120.

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.

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.

²⁶ Salim HS, *Op., Cit*, hal. 120.

²⁷ Shidarta, *Op., Cit*, hal. 135.

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.

²⁸ Salim HS, *Op., Cit*, hal. 156.

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.”

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.

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

³⁰ Shidarta, *Op.Cit.*, hal.169.

- 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 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 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

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

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

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.

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.

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

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

³⁵ *Ibid.*, hal.3.

³⁶ *Op.Cit.*, hal. 12.

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*)

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.

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

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

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

- 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.
- 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 kepustakaan 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

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

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

⁴¹ *Ibid.*

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

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

⁴² *Ibid.*, hlm 33.

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

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

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

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

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

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.
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,

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

⁴⁷ *Ibid.*, hal. 89.

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.

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.

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

⁴⁹ *Ibid*

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 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 IV

PEMBAHASAN

A. Profil PT. PLN (Persero)

Pasca perang dunia II (tahun 1945-1947), di Indonesia terjadi nasionalisasi perusahaan listrik swasta menjadi perusahaan negara. Ini berarti perusahaan kelistrikan di Indonesia telah ada pada awal abad ke 19 ketika beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang industri gula dan teh mendirikan pembangkitan listrik untuk keperluan pabriknya sendiri. Pada tahun 1942 sampai tahun 1945 terjadi pengalihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda kepada pihak sekutu, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Kemudian Presiden Soekarno membentuk PLN sebagai Perusahaan Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW yang dibentuk pada tanggal 27 Oktober 1945.⁵²

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

⁵² Profil PLN. www.pln.co.id, Diunduh tanggal 17 Oktober 2016 pukul 17.30 WIB

PT. PLN (Persero) didirikan dengan akta notaris Sutjipto, SH Nomor 169 Tahun 1994 tanggal 30 Juli 1994 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).⁵³

Alasan utama pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas usaha penyediaan tenaga listrik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, bahwa pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan yang meliputi pembangkitan tenaga listrik, transmisi tenaga listrik, distribusi tenaga listrik, dan penjualan tenaga listrik.

Secara sederhana energi listrik yang ada disalurkan kerumah pelanggan di Indonesia harus melalui tiga tahap yaitu listrik diproduksi di pembangkitan yang terdiri dari PLTU (Uap), PLTA (Air), PLTD (Diesel), PLTGU (Gas, Uap) dan PLTP (Panas Bumi) disalurkan melalui Jaringan Transmisi melalui SUTET (Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi) maupun SUTT (Saluran Udara Tegangan Tinggi) ditambah dengan gardu induk, tower

⁵³ *Ibid*

dan transformator dan di distribusikan ke pelanggan baik pelanggan bisnis, rumah tangga, sosial dan publik melalui Kabel TM (Tegangan Menengah) 20 KV. ⁵⁴ Penyaluran energi listrik sampai ke rumah pelanggan dapat dilihat pada lampiran 1.

Gardu distribusi dan kabel TR (Tegangan Rendah) 220/ 380 Volt. Pembangkitan dibangun oleh PLN Unit Induk proyek (PLN UIP) dan setelah dibangkitkan listrik kemudian disalurkan PLN wilayah/ distribusi bertanggung jawab mengelola jaringan distribusi, pelanggan dan pembangkit skala kecil di sistem-sistem kecil isolated. Oleh PLN, listrik dari pembangkit-pembangkit disalurkan ke sistem transmisi dan PLN distribusi akan mengelola jaringan distribusi dan mengelola pelayanan pelanggan. Supaya terjadi efisiensi energi listrik di Indonesia, jaringan distribusi PT. PLN di Indonesia dibagi menjadi beberapa distribusi seperti berikut :

Tabel. 1. Pembagian Jaringan Distribusi PLN di Indonesia

Jaringan Distribusi PLN di Indonesia		
Aceh	Sulawesi Utara, Tengah dan Gorontalo	Jawa Barat dan Banten
Sumatra Barat	Sulawesi Selatan, Tenggara dan Barat	Jawa Timur
Riau dan Kepulauan Riau	Maluku dan Maluku Utara	Jawa Tengah dan DIY
Sumatra Selatan, Jambi dan Bengkulu	NTB	Bali
Kalimantan Barat	NTT	Lampung
Kalimantan Selatan dan Tengah	Papua dan Papua Barat	Banten
Kalimantan Timur	DKI Jaya dan Tangerang	

(Sumber: PT. PLN area Magelang)

⁵⁴ *Ibid*

Untuk wilayah di Jawa Tengah dan DI Yogyakarta, pasokan listriknya menginduk pada distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta berdasarkan Surat Keputusan Direksi PLN Nomor 13 K/010/Dir/2003 tanggal 16 Januari 2003. Pasokan utama sistem kelistrikan di Jawa Tengah dan DIY dipasok dari PLTU Tambaklorok, PLTA Mrica dan pusat pembangkit lainnya serta melalui sistem transmisi 500 KV dan 150 KV.

Wilayah Distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta mempunyai 11 Area Pelayanan Jaringan yang kemudian disingkat APJ. 11 yang terdiri dari :

1. APJ Cabang Semarang
2. APJ Cabang Surakarta
3. APJ Cabang Yogyakarta
4. APJ Cabang Purwokerto
5. APJ Cabang Tegal
6. APJ Cabang Salatiga
7. APJ Cabang Kudus
8. APJ Cabang Magelang
9. APJ Cabang Cilacap
10. APJ Cabang Pekalongan
11. APJ Cabang Klaten

Wilayah layanan area Magelang terdiri dari satu kotamadya dan tiga kabupaten, yaitu kotamadya Magelang, kabupaten Magelang, kabupaten Temanggung dan kabupaten Purworejo. Wilayah layanan area Magelang dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel.2. Wilayah Layanan Area Magelang

Kotamadya dan Kabupaten Magelang	Kabupaten Temanggung	Kabupaten Purworejo
1. Rayon Magelang Kota 2. Rayon Borobudur 3. Rayon Tegalrejo	1. Rayon Temanggung 2. Rayon Parakan	1. Rayon Purworejo 2. Rayon kutoharjo

Visi PT. PLN area Magelang adalah menjadi area terbaik dan terpercaya yang berkesinambungan, dengan menumbuh kembangkan inovasi, kebersamaan, keterbukaan dan keunggulan. Sedangkan misi PT. PLN area Magelang adalah :

1. Mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) agar dapat bekerja dengan cerdas dan ikhlas.
2. Menjaga kontinuitas, keandalan dan kestabilan pasokan tenaga listrik serta menjaga keselarasan lingkungan.
3. Menumbuh kembangkan budaya layanan prima yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Peta wilayah PLN area Magelang dapat dilihat dalam lampiran 2, sedangkan luas daerah layanan PT. PLN area Magelang dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel. 3. Luas Daerah Layanan PLN APJ Magelang

Unit	Luas Wilayah (km2)
Magelang Kota	445,63
Borobudur	405,36
Tegalrejo	252,86
Temanggung	405,73
Parakan	464,92
Purworejo	550,68
Kutoarjo	484,13
Total Area Magelang	3.009,31

(Sumber : PLN Area Magelang)

B. Prosedur Pemasangan Listrik Prabayar Di Magelang

1. Prosedur Penyambungan Baru

Untuk prosedur penyambungan baru kegiatan pelayanan dilakukan dengan melaksanakan beberapa tahapan :⁵⁵

a. Pendaftaran

- 1) Calon pelanggan datang ke loket PLN.
- 2) Calon Pelanggan mengirim surat/ faksimil/ internet/ SMS/ online.

Jika dilakukan secara online, formulir pendaftaran dapat dilihat di lampiran 3.

- 3) Calon pelanggan mengajukan permintaan melalui telepon
- 4) Calon pelanggan dilayani pada saat pemasaran keliling.

b. Dokumen pendukung

Surat permintaan penyambungan baru didukung dengan dokumen yang terdiri dari :⁵⁶

- 1) Fotocopy KTP/ identitas diri lainnya dari calon pelanggan.
- 2) Surat kuasa apabila calon pelanggan tidak dapat berhubungan langsung dengan PLN.
- 3) Gambar sket lokasi rumah yang bersangkutan.
- 4) Fotocopy rekening listrik tetangga sebelah terdekat.
- 5) Daya yang diinginkan.

⁵⁵PT. PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan, *Pelayanan Pelanggan (Diklat Profesi Non Teknik)*, (Jakarta : PT. PLN, 2009)., hal.23.

⁵⁶ *Ibid.*, hal. 7.

6) Rencana penggunaan listrik (rumah tangga, bisnis, industri, atau yang lain).

c. Petugas PLN melakukan survey pada lokasi.

Survey dilakukan ke instalasi calon pelanggan supaya instalasi yang disiapkan oleh pelanggan dicek kesiapannya dengan ketentuan yang berlaku dan aman untuk disambung listrik dari instalasi PLN sesuai daya tersambung dan tegangan yang diperjanjikan.

d. Petugas PLN menerbitkan surat jawaban yaitu berupa surat persetujuan.

Surat permintaan penyambungan baru yang diterima oleh PLN, harus diterbitkan surat jawaban baik jawaban yang disetujui atau jawaban yang ditanggguhkan yang telah ditandatangani oleh pejabat yang telah ditunjuk dengan batas waktu yang ditentukan pada saat calon pelanggan mengajukan permohonan pendaftaran penyambungan baru.

e. Calon pelanggan menyampaikan Sertifikat Laik Operasi (SLO).

SLO kepanjangan dari Sertifikat Layak Operasional yaitu surat bukti pernyataan bahwa instalasi listrik yang dipasang telah diperiksa oleh badan yang berwenang dan memenuhi standart sesuai aturan yang berlaku. Penerbitan SLO sesuai Pasal 44 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Prosedur penerbitan dan contoh SLO dapat dilihat di lampiran 4.

- f. Calon pelanggan membayar biaya penyambungan dan stroom perdana
Pembayaran biaya untuk penyambungan listrik sesuai dengan tarif dasar listrik yang berlaku.
- g. Calon pelanggan menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).

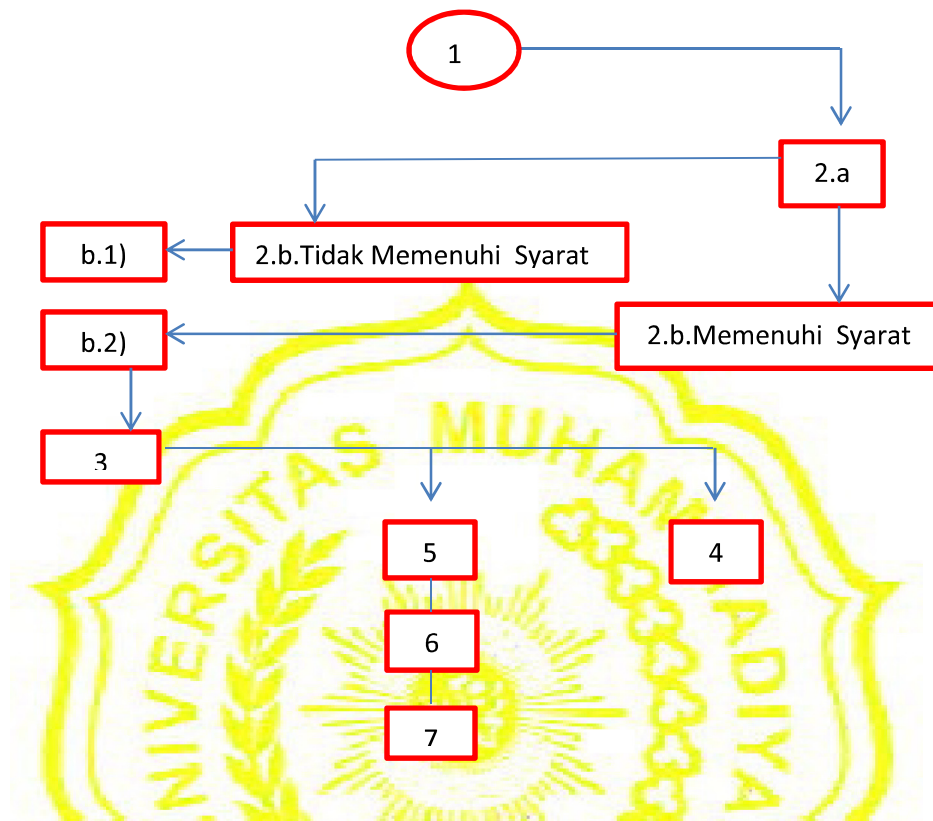
Setiap penyambungan baru tenaga listrik harus dibuat surat perjanjian jual beli tenaga listrik dan formulirnya disiapkan oleh PLN. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dibuat rangkap dua dan ditanda tangani oleh kedua belah pihak dan bermaterai.⁵⁷

- h. Petugas PLN melaksanakan penyambungan dan mengaktifkan kWH – meter listrik.

Jika semua persyaratan terpenuhi maka petugas PLN akan melaksanakan pengaktifan penyambungan tenaga listrik dan listrik langsung bisa dinikmati pelanggan.

⁵⁷ *Op., Cit*, hal.8.

Alur penyambungan baru aliran listrik dapat digambarkan dari skema berikut ini :



Bagan.1. Prosedur Penyambungan listrik baru.

Keterangan :

1. Calon Pelanggan mengajukan permintaan penyambungan baru
2. a. PLN melaksanakan survey teknis yaitu cek jaringan dan beban trafo serta cek persediaan material.
- b. Membuat surat jawaban (penangguhan/ persetujuan)
 - b.1) Penangguhan dimasukkan daftar tunggu pemohon
 - b.2) Persetujuan/ memenuhi syarat.
3. Jika disetujui, calon pelanggan menandatangani SPJBTL dan membayar biaya penyambungan baru.

4. Biro Teknik Listrik (BTL) memasang instalasi rumah, membuat gambar teknik instalasi dan menyerahkan ke PLN
5. PLN menerbitkan SPK Penyambungan baru.
6. PLN dan Biro Teknik Listrik melakukan pemasangan Alat Pembatas dan Pengukur (APP).
7. PLN melakukan penyegelan APP dan penyalan listrik.

2. Migrasi Listrik dari Pascabayar ke Prabayar

Listrik prabayar adalah inovasi layanan dari PLN yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 bersamaan dengan dikeluarkannya program PPOB (*Payment Point Online Bank*).

PPOB baru dikembangkan di daerah Distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta pada akhir tahun 2008 dengan merujuk pada Surat General Manager (GM) Nomor 537/104/DJTY/2008 tanggal 4 Juli 2008. Adanya instruksi dari pihak GM PT. PLN (Persero) distribusi Jawa Tengah dan DIY kepada 4 APJ PLN di daerah Jawa Tengah dan DIY untuk melaksanakan peralihan prosedur pembayaran tagihan listrik pelanggan dari yang semula secara konvensional dan/ atau Semi Online (SOPP) ke Prosedur Pembayaran Online Bank (PPOB).

Adapun keempat PLN APJ yang dijadikan *pilot project* pelaksanaan PPOB adalah :

- a. PLN APJ Semarang (seluruh PLN UPJ)
- b. PLN APJ Surakarta (UPJ Solo kota dan UPJ Manahan)
- c. PLN APJ Yogyakarta (UPJ Yogyakarta utara dan selatan)

d. PLN APJ Magelang (UPJ Magelang Kota dan UPJ Muntilan)

Adanya program listrik Prabayar dengan sistem PPOB, mengakibatkan konsumen beralih dari listrik pascabayar ke listrik Prabayar atau dikenal istilah migrasi listrik. Pengertian migrasi listrik yaitu perpindahan konsumen listrik yang semula menggunakan listrik dengan sistem pascabayar ke listrik Prabayar. Langkah-langkah yang dilakukan konsumen untuk migrasi yaitu :⁵⁸

- a. Calon pelanggan melakukan pendaftaran dengan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan gambar denah lokasi rumah yang bersangkutan.
- b. Petugas PLN menerbitkan surat persetujuan.
- c. Calon pelanggan membayar biaya penyalangan dan stroom perdana.
- d. Calon pelanggan menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).
- e. Petugas PLN melaksanakan penyalangan dan mengaktifkan kWh-meter listrik Prabayar/ meter analog. Gambar meter analog listrik Prabayar dapat dilihat dalam lampiran 6.
- f. Listrik Prabayar langsung bisa dinikmati.

3. Prosedur Perubahan Daya

Pelayanan perubahan daya meliputi: penambahan daya dan penurunan daya.

⁵⁸ PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, *Electricity For Business In Jawa Tengah, D.I. Yogyakarta*, (Semarang : PT. PLN (Persero), 2010), hal.23.

Prosedur perubahan daya, dilaksanakan dengan beberapa tahapan yaitu :⁵⁹

a. Pendaftaran

- 1) Pelanggan datang ke loket PLN.
- 2) Pelanggan mengajukan melalui online. Prosedur perubahan daya secara online dapat dilihat di lampiran 5.

b. Dokumen pendukung

Surat permintaan perubahan daya didukung dengan dokumen yang terdiri dari :

- 1) Fotocopy KTP/ SIM pelanggan.
- 2) Surat kuasa, apabila pelanggan tidak dapat berhubungan langsung dengan PLN.
- 3) Fotocopy rekening yang lama.
- 4) Tanda bukti tidak mempunyai tagihan tunggakan.
- 5) Denah lokasi bangunan.

c. Calon pelanggan mengisi formulir permintaan perubahan daya.

d. Perencanaan survey.

e. Penerbitan surat persetujuan/ jawaban dari PLN.

Surat permintaan perubahan daya yang diterima oleh PLN, harus diterbitkan surat jawaban baik jawaban yang disetujui atau jawaban yang ditangguhkan yang telah ditanda tangani oleh pejabat PLN

⁵⁹ PT. PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan , *Op.,Cit*, hal.18-19.

yang ditunjuk dengan batas waktu yang ditentukan pada saat pelanggan mengajukan permohonan pendaftaran perubahan daya.

- f. Pelanggan menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).
- g. Pemeriksaan instalasi pelanggan.

Sebelum penyambungan tambah daya atau turun daya ke instalasi pelanggan dilakukan, pelanggan menyerahkan jaminan instalasi pelanggan dari instalatir yang sah bila diperlukan. Jaminan instalasi ini berisi antara lain informasi pelanggan dipasang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan aman untuk disambung listrik dari instalasi PLN sesuai daya tersambung dan tegangan nominal yang diperjanjikan, pemeriksaan instalasi ini dilakukan bilamana diperlukan.

- h. Pembayaran Biaya

1) Penambahan daya: biaya yang dipersiapkan yaitu sebesar selisih kenaikan daya kali tarif yang berlaku, uang jaminan pelanggan (UJL), dan bea materai. Uang Jaminan Langgan (UJL) adalah uang yang merupakan jaminan atas pemakaian daya dan tenaga listrik selama menjadi pelanggan PLN. UJL dikenakan kepada pelanggan pengguna listrik pascabayar, yakni pelanggan yang memakai tenaga listrik dari PLN dengan pembayaran setelah listrik digunakan.

- 2) Penurunan daya: biaya yang dipersiapkan yaitu uang jaminan pelanggan (UJL) dan bea materai.
- 3) Migrasi dari listrik pascabayar ke listrik prabayar, pelanggan tidak dikenakan UJL.
- 4) Pelunasan tagihan listrik bulan terakhir
- i. Pelaksanaan penyambungan perubahan daya listrik.

Alur perubahan daya dan migrasi dapat digambarkan dalam skema berikut :



Bagan.2. Prosedur Perubahan Daya dan Migrasi

Keterangan :

1. Calon Pelanggan mengajukan permintaan perubahan daya ke PLN dengan menyerahkan syarat-syarat yang diminta oleh PLN seperti foto copy KTP/ SIM, rekening listrik yang lama dan lain-lain.

2. a. PLN melaksanakan survey teknis yaitu berupa cek jaringan dan beban trafo serta cek persediaan material.
b. PLN membuat surat jawaban :
 - b. 1). Penangguhan untuk dimasukkan daftar tunggu pemohon.
 - b. 2). Persetujuan.
3. Jika permintaan pelanggan disetujui oleh PLN, maka pelanggan membayar perubahan daya dan menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) perubahan daya.
4. PLN menerbitkan Surat Perintah Kerja (SPK) tentang perubahan daya.
5. PLN melakukan penyegelan Alat Pembatas dan Pengukur (APP) dan penyalan perubahan daya.
6. Jika migrasi dari listrik pascabayar ke prabayar, prosedurnya sama, hanya perbedaannya hanya pada point terakhir yaitu penggantian alat meter ukurnya saja dari alat meter ukur listrik pascabayar diganti prabayar.

Tabel.4. Biaya Penyambungan Listrik

No.	KELOMPOK SAMBUNGAN	BIAYA PENYAMBUNGAN
1	Sambungan 1 fasa atau 3 fasa dengan pembatasan daya dan pengukuran tegangan rendah 1.1 Daya tersambung sampai dengan 450 VA 1.2 Daya tersambung 900VA 1.3 Daya tersambung 1300 VA 1.4 Daya tersambung 2200 VA 1.5 Tambah daya menjadi sampai dengan 2200 VA 1.6 Daya tersambung atau tambah daya diatas 2200 VA s.d 200 kVA termasuk untuk sambungan rumah tangga golongan R-3 TR dengan daya diatas 200kVA	Rp. 421.000,00 Rp. 843.000,00 Rp.1.218.000,00 Rp.2.062.000,00 Rp. 937,00/VA Rp. 969,00/VA
2	Sambungan 3 fasa atau tambah daya dengan pembatasan daya dan pengukuran tegangan menengah	Rp. 631,00/VA
3	Sambungan 3 fasa atau tambah daya dengan pembatasan daya dan pengukuran teg. tinggi	Rp. 535,00/VA
4	4.1 Sambungan 1 fasa atau tambah daya dgn pembatasan daya dan pengukuran teg. rendah di bangunan pelanggan 4.1 khusus tarif S-1/TR s.d 220 VA 4.2 untuk penambahan daya dari golongan tarif S-1/TR (tanpa meter) menjadi 450 VA	Rp. 60.000/ Sambungan Bebas biaya penyambungan

(Sumber : PLN Area Magelang)

4. Hak dan Kewajiban PLN dan Konsumen Listrik

Mekanisme jual beli tenaga listrik yang meliputi penyambungan baru, perubahan daya dan migrasi listrik pascabayar ke prabayar, selalu disertai dengan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Adanya hubungan hukum antara PT. PLN sebagai penyedia tenaga listrik dan pelanggan sebagai konsumen listrik, menimbulkan hak dan kewajiban PT. PLN sebagai penyedia tenaga listrik maupun hak dan kewajiban pelanggan sebagai konsumen listrik.

Adapun hak dan kewajiban PT. PLN (Persero) dan konsumen listrik sebagai berikut:

a. Hak dan Kewajiban PT. PLN

Kegiatan penyelenggaraan ketenagalistrikan di Indonesia, dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Salah satu yang diatur di dalam undang-undang tersebut adalah mengenai hak dan kewajiban pelanggan dan pengusaha yaitu PLN. Pengaturan mengenai hak dan kewajiban ini dimaksudkan untuk menyeimbangkan kedudukan antara pelanggan dan pengusaha tenaga listrik. Pengaturan tersebut sejalan dan sejiwa dengan ketentuan mengenai perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan untuk lebih memberdayakan konsumen yang pada gilirannya dapat mendorong iklim usaha yang sehat dan mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh, dalam menghadapi persaingan di pasar global.⁶⁰

PLN selaku pengusaha dalam melaksanakan penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum mempunyai hak dan kewajiban, antara lain:

1) Hak PLN

Berdasarkan Pasal 27 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, PLN sebagai Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (PIUPTL), mempunyai hak sebagai berikut:

⁶⁰ PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, *Op., Cit.*, hal. 45.

a) Hak menerima pembayaran atas listrik yang telah dinikmati konsumen.

b) Untuk kepentingan umum, pengusaha dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik diberikan kewenangan untuk:

(1) Melintas sungai dan danau baik di atas maupun di bawah permukaan.

(2) Melintas laut baik di atas maupun di bawah permukaan.

(3) Melintas jalan umum dan jalan kereta api.

c) Sepanjang tidak bertentangan dan memperhatikan perundang-undangan yang berlaku, untuk kepentingan umum pengusaha juga diberikan kewenangan :

(1) Masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu.

(2) Menggunakan tanah, melintas di atas atau di bawah tanah.

(3) Melintas di atas atau di bawah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah.

(4) Memotong dan menebang tumbuh-tumbuhan yang menghalanginya.

d) Dalam melaksanakan kegiatan sebagaimana dimaksud di atas, pengusaha harus mendapat persetujuan terlebih

dahulu dari pihak yang berhak atas tanah, bangunan dan tanaman.

- e) Memeriksa instalasi ketenagalistrikan yang diperlukan oleh masyarakat baik sebelum maupun sesudah mendapat sambungan tenaga listrik.
- f) Mengambil tindakan atas pelanggaran perjanjian penyambungan listrik oleh pelanggan.
- g) Mengambil tindakan penertiban atas pemakaian tenaga listrik secara tidak sah.
- h) Pengusaha tidak bertanggung jawab atas bahaya terhadap kesehatan, nyawa dan barang yang timbul karena penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai dengan peruntukannya.

2) Kewajiban PLN

Kewajiban PLN sebagai penyedia tenaga listrik diatur dalam Pasal 20 Undang-Undang Ketenagalistrikan yaitu:

- a) Memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai barang dan/ atau jasa yang dipasarkan.
- b) Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku.
- c) Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai

dengan perundang-undangan yang berlaku dibidang perlindungan konsumen.

- d) Memperhatikan keselamatan ketenagalistrikan (keselamatan kerja dan keselamatan umum).
- e) Memberikan perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik dan bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, kesehatan, dan barang yang timbul karena kelalaian pengusaha dan melakukan pengamanan instalasi ketenagalistrikan terhadap bahaya yang mungkin timbul.

b. Hak dan Kewajiban Konsumen Listrik

Masyarakat atau pelanggan dalam memanfaatkan tenaga listrik juga mempunyai hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 29 ayat (1) dan (2) Undang-undang Ketenagalistrikan yaitu sebagai berikut :

- 1) Hak Konsumen Listrik, yaitu :
 - a) Mendapatkan pelayanan yang baik.
 - b) Mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keadaan yang baik.
 - c) Memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar.
 - d) Mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik.
 - e) Mendapatkan ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/ atau kelalaian pengoperasian

oleh pengusaha sesuai syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

2). Kewajiban Konsumen Listrik, yaitu :

- a) Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik.
- b) Menjaga dan memelihara keamanan instalasi ketenagalistrikan.
- c) Mentaati persyaratan teknis dibidang ketenagalistrikan.
- d) Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya.
- e) Membayar uang langganan atau harga tenaga listrik sesuai ketentuan atau perjanjian.
- f) Mengizinkan PLN untuk melaksanakan kewenangannya.

Menurut analisis penulis prosedur pemasangan listrik di area Magelang telah mengalami peningkatan pelayanan yang baik yaitu dengan adanya inovasi PLN dengan sistem *online*, mekanisme jual beli tenaga listrik yang meliputi penyambungan baru, perubahan daya dan migrasi dari listrik pascabayar ke prabayar dapat dilakukan dengan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor PLN. Selain itu kedepannya akan diberlakukan program PLN yang baru yaitu “ Pelayanan Satu Pintu Sambungan Listrik” akan memudahkan masyarakat untuk mengadakan transaksi jual beli tenaga listrik dengan PLN karena prosedurnya menjadi lebih sederhana yaitu melalui PLN yang sudah mengakomodir semuanya dan syarat-syarat yang diminta oleh

PLN seperti Sertifikat Laik Operasi (SLO) dapat dilakukan secara bersamaan dengan permohonan penyambungan baru melalui layanan satu pintu dengan menggunakan aplikasi *online*.⁶¹ Hanya saja layanan satu pintu penyambungan listrik baru bisa diberlakukan di wilayah Jakarta dan Surabaya, untuk wilayah area Magelang belum terealisasi. Supriyanto menyampaikan bahwa penyambungan listrik satu pintu merupakan program baru dari kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) per April 2016, sehingga pelaksanaannya ke daerah membutuhkan waktu untuk merealisasikannya dikarenakan keterlibatan berbagai pihak (seperti: asosiasi yang menerbitkan Sertifikat Laik Operasi, asosiasi Biro Teknik Listrik) yang jumlahnya banyak sehingga dibutuhkan koordinasi untuk terwujudnya penyambungan listrik satu pintu.⁶²

Adanya inovasi secara *online* dan pelayanan penyambungan listrik satu pintu menunjukkan peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh PLN, hal ini sesuai dengan hak dan kewajiban seperti yang tercantum dengan Undang-undang Ketenagalistrikan (UUK) dan UUPK, yang menyebutkan bahwa hak konsumen yaitu mendapatkan pelayanan yang baik dalam mendapatkan tenaga listrik sedangkan kewajiban PLN yaitu memberikan pelayanan yang baik sebagai pelaku usaha dalam transaksi jual beli tenaga listrik. Sehingga diharapkan masyarakat yang membutuhkan tenaga listrik dapat dengan mudah memperolehnya dan administrasi yang tidak berbelit-belit seperti sebelum adanya inovasi *online* dan pelayanan satu pintu sambungan listrik.

⁶¹ <http://www.djk.esdm.go.id>, *Pelayanan Satu Pintu Sambungan Listrik*, Diunduh tanggal 22 Oktober 2016, Jam 9.00 WIB.

⁶² Hasil wawancara dengan Pak. Supriyanto HUMAS PLN Area Magelang

Di samping adanya kelebihan, dalam prosedur pemasangan listrik masih terdapat kekurangan yaitu dalam hal penyambungan listrik di dalam rumah pelanggan, oleh PLN diserahkan kepada BTL (Biro Teknik Listrik), artinya PLN tidak ikut bertanggungjawab atas instalasi listrik yang ada di rumah sehingga konsumen merasa kesulitan harus mencari BTL yang terdaftar dan bagus. Hal ini disebabkan masyarakat awam tidak tahu jika harus memilih BTL yang berkualitas dengan pemasangan instalasi listrik yang sesuai dengan Standar Nasional Indonesia. Seharusnya dari pihak PLN ikut bertanggungjawab dengan menyampaikan dan merekomendasikan BTL yang terdaftar supaya memudahkan konsumen listrik dalam menentukan BTL yang bagus dengan tujuan agar instalasi listrik terpasang dengan benar sehingga tagihan perbulan (listrik pascabayar) maupun voucher listrik (listrik prabayar) tidak boros. PLN seharusnya lebih mensosialisasikan mengenai BTL yang berkualitas dan memenuhi kriteria yang harus dipilih oleh konsumen. Sehingga konsumen mendapat informasi dan edukasi mengenai bagaimana memilih BTL yang sesuai standar sehingga mempermudah konsumen. Jika dikaitkan dengan UUPK hal ini termasuk hak konsumen yang sesuai dengan Pasal 4 huruf f yaitu bahwa konsumen berhak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan serta Pasal 4 huruf c UUPK yaitu bahwa konsumen berhak untuk mendapat informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa.

C. Perlindungan Hukum Konsumen Listrik Prabayar Di Magelang

Energi listrik telah menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan modern manusia. Kebutuhan listrik nasional rata-rata tumbuh sekitar 8–9% per tahun. Perkembangan jumlah pelanggan listrik PLN Area Magelang tahun 2015 dan 2016 dapat dilihat dalam tabel 5.

Tabel.5. Konsumen Listrik Tahun 2015 dan 2016 PLN Area Magelang

Bulan	Konsumen Prabayar		Konsumen Pascabayar		Total Konsumen	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Januari	154.645	191.729	548.639	541.835	703.284	733.564
Februari	160.743	193.822	547.846	541.475	708.589	735.297
Maret	164.670	195.978	547.027	541.058	711.697	737.036
April	167.524	198.062	546.385	540.594	713.909	738.656
Mei	170.419	200.220	545.756	540.087	716.175	740.307
Juni	173.315	202.646	545.104	539.668	718.419	742.314
Juli	175.371	204.044	544.566	539.440	719.937	743.484
Agustus	178.191	206.226	543.808	539.031	721.999	745.257
September	181.232	208.724	543.283	538.698	724.515	747.422
Oktober	184.081	211.749	542.768	538.325	726.849	755.074
November	186.387	214.972	542.449	538.022	728.836	752,994
Desember	189.288	218.624	542.159	537.767	731.447	756,391
Rata-Rata	173.822	203,900	544.983	539,667	718.815	741.341

(Sumber : PLN Area Magelang)

Tabel 5 menunjukkan bahwa jumlah pelanggan prabayar dari tahun 2015 dan 2016 mengalami kenaikan perbulannya. Pada tahun 2015, dapat diketahui perkembangan konsumen listrik prabayar rata-rata perbulannya yaitu berjumlah 173.822 pelanggan, dan mengalami penambahan pelanggan rata-rata 1,85% atau sejumlah 3.149 pelanggan. Ini berbanding terbalik

dengan jumlah pelanggan pascabayar yang mengalami penurunan perbulannya yaitu sebanyak 589 pelanggan.

Pada tahun 2016, dapat diketahui perkembangan konsumen listrik prabayar rata-rata perbulannya yaitu berjumlah 203.900 pelanggan, dan mengalami penambahan pelanggan rata-rata 9,98% atau sejumlah 2.445 pelanggan. Ini berbanding terbalik dengan jumlah pelanggan pascabayar yang mengalami penurunan perbulannya yaitu sebanyak 370 pelanggan.

Tabel.6. Data Konsumen Migrasi dan Pasang Baru Listrik Prabayar
Tahun 2015 dan 2016 PLN Area Magelang

Bulan	Konsumen Prabayar 2015		Konsumen Prabayar 2016	
	Migrasi	Pasang baru	Migrasi	Pasang Baru
Januari	843	2899	332	2242
Februari	765	5327	334	1710
Maret	793	3036	387	1718
April	605	2257	397	1762
Mei	609	2379	488	1603
Juni	636	2109	411	1982
Juli	517	1572	233	1266
Agustus	711	2135	476	1638
September	556	2446	322	2103
Oktober	494	2481	352	2657
November	385	1868	300	2953
Desember	354	2480	350	3095
Jumlah	7.268	30.989	4.382	24.729

(Sumber : PLN Area Magelang)

Pada tabel 6 diketahui penambahan konsumen listrik prabayar pada tahun 2015 dari transaksi jual beli listrik melalui mekanisme pemasangan baru listrik sebanyak 30.989 pelanggan dan migrasi listrik sebanyak 7.268

pelanggan. Sedangkan pada tahun 2016 penambahan konsumen listrik prabayar yang melalui mekanisme pemasangan baru sebanyak 24.729 pelanggan dan migrasi listrik sebanyak 4.382 pelanggan.

Jumlah pelanggan prabayar dari tahun 2015 ke tahun 2016, mengalami penambahan rata-rata sebanyak 30.078 pelanggan per bulan, dan jumlah kenaikan per tahun mencapai 17,3% atau sejumlah 360.930 pelanggan. Ini menunjukkan bahwa inovasi PLN berupa listrik prabayar mendapat respon yang baik oleh masyarakat di Magelang.

Inovasi listrik prabayar yang diprogramkan oleh pemerintah masih tergolong baru, yang diberlakukan mulai tahun 2008. Segala sesuatu yang masih baru pasti akan terasa berat diterima oleh masyarakat dan membutuhkan penyesuaian, begitu juga dengan program listrik pintar (listrik prabayar) yang dicanangkan oleh PLN yang tentunya merupakan inovasi teknologi yang baru dengan berbagai kelebihan, tapi juga masih banyak kekurangan yang harus menjadi catatan PLN untuk diperbaiki kedepannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di lapangan dengan beberapa koresponden diantaranya konsumen listrik sebanyak 25 orang (contoh kuisioner dapat dilihat di lampiran 7), pihak PLN maupun bank dan mitranya, ditemukan beberapa permasalahan perlindungan hukum konsumen listrik prabayar yaitu :

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

Berdasarkan Undang-Undang Ketenagalistrikan yang menyatakan bahwa PT. PLN sebagai satu-satunya pihak yang berwenang dalam hal

pendistribusian aliran listrik di Indonesia maka masyarakat yang hendak memanfaatkan tenaga listrik harus melakukan permohonan yang disampaikan kepada PT. PLN dengan melampirkan beberapa syarat dan pernyataan serta kesanggupan untuk mematuhi semua ketentuan dan peraturan yang sudah ditetapkan oleh PT. PLN yang semuanya dituangkan dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).

Dalam penelitian, 76 % dari 25 responden merasa keberatan karena isi perjanjiannya sudah ditentukan dan tidak dapat diubah lagi serta lebih menguntungkan PLN.

Timbulnya hubungan hukum antara PT. PLN dengan konsumen listrik karena adanya peristiwa hukum yang menyertainya yaitu adanya transaksi jual beli tenaga listrik antara PT. PLN dan konsumen listrik yang disertai dengan asas kebebasan berkontrak. Hal ini didasarkan pada Pasal 1338 ayat (1) jo Pasal 1337 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa semua kontrak (perjanjian) yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya asalkan tidak bertentangan dengan perundang-undangan, kepatutan, kesusilaan dan ketertiban umum.

Adanya asas kebebasan berkontrak dalam transaksi jual beli tenaga listrik memberikan kebebasan kepada para pihak untuk :⁶³

- a. Membuat atau tidak membuat perjanjian.
- b. Mengadakan perjanjian dengan siapa pun.

⁶³ Salim HS, *Op., Cit*, hal.9.

- c. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan dan persyaratannya.
- d. Menentukan bentuk perjanjian baik tertulis atau lisan.

Asas kebebasan berkontrak inilah yang menjadi dasar PT. PLN sebagai penyedia tenaga listrik dalam melakukan transaksi jual beli tenaga listrik kepada konsumen yang akan melakukan transaksi jual beli tenaga listrik baik pemasangan baru listrik, perubahan daya listrik dan migrasi dari listrik pascabayar ke prabayar, oleh PLN disyaratkan untuk menandatangani SPJBTL terlebih dahulu.

SPJBTL merupakan surat perjanjian yang konsep isinya telah dipersiapkan oleh pihak pengusaha dalam hal ini adalah PT. PLN untuk menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, persyaratan serta menentukan bentuk perjanjiannya yaitu tertulis dalam bentuk Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL), yang dapat dilihat di lampiran 8.

Konsep perjanjian dalam SPJBTL termasuk standar kontrak (perjanjian baku). Konsep tersebut telah disusun sedemikian rupa sehingga pada waktu penandatanganan perjanjian, para pihak hanya tinggal mengisi beberapa hal yang bersifat subyektif seperti identitas diri dan alamat, sedangkan ketentuan-ketentuan mengenai substansi perjanjian (*term conditions*) sudah tertulis (tercetak) lengkap yang pada dasarnya tidak dapat diubah lagi.

Jika dilihat dari segi isinya, di dalam SPJBTL terdapat ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak sebagaimana

yang diatur di dalam perjanjian tersebut. Ini berarti pihak PLN sebagai pihak pengusaha cenderung melindungi kepentingannya sedemikian rupa dengan menetapkan sejumlah hak sekaligus membatasi hak-hak lawan. Sebaliknya PLN meminimalkan kewajibannya sendiri dan mengatur sebanyak mungkin kewajiban pihak lawan.

Menurut penulis terdapat klausula dalam SPJBTL yang melanggar UUPK, yaitu :

- a. Pasal 3 SPJBTL yang bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g, Pasal 7 huruf b dan Pasal 4 huruf c UUPK

Klausula dalam Pasal 3 SPJBTL yang menyatakan bahwa harga jual tenaga listrik prabayar sesuai tarif tenaga listrik yang berlaku, apabila terjadi perubahan ketentuan/peraturan maka para pihak akan menyesuaikan harga jual dimaksud dengan ketentuan atau peraturan yang baru. Hal ini bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g yang menyatakan : “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/ atau perjanjian apabila menyatakan tunduknya kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/ atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya”.

Klausula Pasal 3 SPJBTL ini berisi kewenangan mutlak (tak terbantah) PLN yaitu jika sewaktu-waktu harga tarif tenaga listrik akan berubah, maka pihak konsumen listrik harus mengikuti klausula Pasal 3 tersebut dengan menerima perubahan tarif meskipun tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Hal ini bertentangan dengan Pasal 4 huruf c UUPK, yaitu mengenai hak konsumen untuk menerima informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa dan Pasal 7 huruf b UUPK yaitu mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

- b. Pasal 4 SPJBTL bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a, Pasal 19 ayat (1), Pasal 4 huruf h dan Pasal 7 huruf f UUPK

Pasal 4 SPJBTL mengandung klausula eksonerasi yang isinya bersifat pengalihan kewajiban atau tanggungjawab PLN seperti yang tercantum dalam ketentuan Pasal 18 ayat (1) UUPK. Hal ini terlihat dari ketentuan dalam Pasal 4 tersebut, yaitu Pihak konsumen tidak berhak untuk menuntut ganti rugi dalam bentuk apapun kepada pihak PLN jika terjadi penghentian penyaluran tenaga listrik. Misalnya

jika terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba, meskipun menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Pasal 4 SPJBTL juga bertentangan dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK yaitu mengenai tanggung jawab pelaku usaha, yang menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Selain itu klausula Pasal 4 SPJBTL bertentangan dengan Pasal 4 huruf h UUPK, yaitu mengenai hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, atau tidak sebagaimana mestinya. Klausula yang terdapat dalam Pasal 4 SPJBTL juga bertentangan dengan Pasal 7 huruf f UUPK mengatur tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan.

- c. Pasal 10 SPJBTL yang bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK, Pasal 4 huruf d UUPK

Pasal 10 SPJBTL disebutkan bahwa pihak konsumen tetap wajib membayar tagihan akibat pemakaian tenaga listrik

tidak terukur secara penuh akibat peralatan pengukuran yang bekerja tidak normal yang bukan dikarenakan kesalahan pihak konsumen. Klausula yang terdapat dalam Pasal 10 SPJBTL mengandung klausula eksonerasi yaitu adanya pengalihan tanggung jawab PLN, hal ini bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) Huruf a UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha dalam 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. Selain itu bertentangan dengan Pasal 4 huruf d UUPK yaitu mengenai hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan.

Jadi meskipun ada kenaikan tagihan listrik yang disebabkan kerusakan alat pengukur (*error*), pihak konsumen tetap diwajibkan membayar tagihan yang ditimbulkan meskipun bukan kesalahan dari konsumen. Pihak konsumen tetap harus bertanggungjawab dengan membayar tagihan listrik yang melonjak tersebut. Ini tentu saja tidak sesuai dengan asas keadilan yang ingin dicapai oleh UUPK yaitu agar konsumen memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

d. Selain hal tersebut diatas di dalam SPJBTL, kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha yaitu PT.PLN tidak disebutkan secara eksplisit seperti halnya kewajiban-kewajiban konsumen listrik. PLN hanya menyebutkan hak-haknya yang secara eksplisit disebutkan dalam SPJBTL sehingga antara hak dan kewajiban tidak seimbang.

2. Tarif Listrik Prabayar yang lebih mahal dibandingkan dengan Tarif listrik pascabayar

Terkait hal ini, beberapa konsumen yaitu 80% dari 25 responden yang diwawancarai dan mengisi kuisioner menganggap bahwa tarif listrik prabayar lebih mahal dibandingkan dengan tarif listrik pasca bayar sehingga beberapa responden ingin beralih menggunakan listrik pascabayar. Permasalahan ini kemudian disampaikan oleh penulis kepada Supriyanto sebagai perwakilan dari PT. PLN (Persero) area Magelang, yang kemudian beliau memberikan keterangan bahwa tarif tenaga listrik yang dikenakan sebenarnya sama antara listrik prabayar dengan listrik pascabayar, yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh PT. PLN (Persero), yang membedakan listrik prabayar dengan pascabayar yaitu mengenai proses pembayaran tagihannya saja, jika listrik pasca bayar tagihan listrik dibayar setelah pemakaian listrik, sedangkan listrik prabayar dengan

sistem voucher atau token listrik yaitu proses pembayaran tagihan dibayar sebelum menggunakan tenaga listrik yaitu diawal pemakaian.⁶⁴

Selain hal tersebut, faktor lain yang menyebabkan tagihan listrik prabayar lebih mahal atau boros menurut Supriyanto, yaitu pemasangan instalasi listrik di dalam rumah yang kurang tepat atau teknik pemasangan listrik yang kurang tepat. Pemasangan instalasi listrik di dalam rumah, PLN tidak bertanggungjawab, sebab diserahkan kepada si pemilik rumah untuk menentukan sendiri instalasi pemasangannya yaitu melalui Biro Tenaga Listrik (BTL) yang terdaftar dan mempunyai izin resmi ataupun dipasang sendiri.⁶⁵

Menurut penulis mengenai hal tersebut, jika dilakukan pendekatan yuridis normatif yaitu berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri (Permen) Energi Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan oleh PLN, menyebutkan bahwa tarif tenaga listrik adalah tarif tenaga listrik untuk konsumen yang disediakan oleh perusahaan PT. PLN.

Tarif tenaga listrik untuk konsumen meliputi semua biaya yang berkaitan dengan pemakaian tenaga listrik oleh konsumen, antara lain biaya beban (rp/kVA) dan biaya pemakaian (rp/kWh), biaya pemakaian daya reaktif (Rp/kVArh), dan/atau biaya kVA maksimum yang dibayar berdasarkan harga langganan (rp/ bulan) sesuai dengan batasan daya yang dipakai atau bentuk lainnya. Tarif tenaga listrik ini ditetapkan

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Pak. Supriyanto Hubungan Masyarakat (HUMAS) PLN Area Magelang

⁶⁵ *Ibid*

berdasarkan golongan tarif yaitu tarif tenaga listrik reguler dan tarif tenaga listrik Prabayar.

Tarif tenaga listrik reguler (pascabayar) adalah tarif tenaga listrik yang dibayarkan setelah pemakaian tenaga listrik oleh konsumen (Pasal 2 ayat (3) Permen ESDM No.31 Tahun 2014). Tarif tenaga listrik diatur dalam Pasal 2 ayat (4) Permen ESDM No.31 Tahun 2014, yaitu tarif tenaga listrik yang dibayarkan sebelum pemakaian tenaga listrik oleh konsumen. Masing-masing sistem mempunyai kelebihan dan kekurangan yaitu:

a. Listrik Pascabayar (reguler)

1) Kelebihan listrik pascabayar, yaitu :

- a) Listrik selalu tersedia sampai tenggang waktu pembayaran di akhir bulan.
- b) Ketelitian mencatat dari petugas PLN.
- c) Pemakaian tenaga listrik dibiayai dulu oleh PLN, artinya pembayaran tagihan listrik di akhir bulan setelah pemakaian.

2) Kekurangan listrik pascabayar, yaitu :

- a) Pemakaian bisa melampaui batas.
- b) Bila ada penunggakan listrik akan ada peringatan dari PLN yaitu berupa Surat Peringatan, dan jika sudah diperingatkan dan juga masih belum dibayar

maka otomatis akan dipadamkan oleh PLN (ada pemutusan aliran listrik).

c) Pengenaan denda pada pembayaran listrik yang tidak tepat waktu.

d) Melanggar privasi karena petugas PLN sering masuk ke halaman rumah.

b. Listrik Prabayar

1) Kelebihan listrik prabayar, yaitu :

a) Privasi tidak terganggu.

b) Tidak adanya sanksi pemutusan.

c) Tidak adanya Uang Jaminan Pelanggan (UJL).

d) Pembelian token listrik di perkotaan lebih mudah bisa melalui ATM, M-banking.

e) Pemakaian konsumsi listrik dapat dikendalikan.

f) Pelanggan dapat menyesuaikan pemakaian listrik.

g) Penghitungan kWh meter listrik pintar dengan meter listrik analog telah melalui tahap standarisasi tera.

2) Kelemahan listrik prabayar, yaitu :

a) Pengenaan beban administrasi yang selalu dibayar setiap pembelian voucher atau token listrik.

b) Voucher listrik yang kadang susah dimasukkan ke alat meter listrik (ditolak).

- c) Bisa mati sewaktu-waktu karena pulsa habis, tergantung dengan pembelian voucher yang dimasukkan.
- d) Konsumen dituntut untuk selalu ingat kapan terakhir membeli pulsa dan berhati-hati menyimpan struk voucher listrik.
- e) Di perdesaan perolehan token listrik yang masih susah karena yang menjual token listrik (agen) masih terbatas.

Penggolongan tarif tenaga listrik berdasarkan Pasal 3 Peraturan Menteri (Permen) ESDM Nomor 31 Tahun 2014 dibagi menjadi : tarif sosial (S), rumah tinggal (R), bisnis (B), industri (I), keperluan kantor pemerintahan dan Penerangan Jalan umum (P), keperluan traksi tegangan menengah (T), keperluan Penjualan Curah (C) dan layanan khusus yang tidak termasuk dalam ketentuan golongan tarif sosial, rumah tangga, bisnis, industri, kantor pemerintah dan penerangan jalan umum, trakti dan curah. Untuk daftar tarif listrik yang berlaku berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya dan Mineral (ESDM) Nomor 31 tahun 2014 dapat dilihat pada lampiran 9.

Bagi masyarakat yang tergolong tidak mampu (miskin), pemerintah mengadakan program subsidi listrik. Subsidi merupakan bantuan yang diberikan pemerintah kepada konsumen. Subsidi (*government transfer payment*) merupakan alat kebijakan pemerintah untuk redistribusi dan stabilisasi. Subsidi yang dibayarkan oleh pemerintah bertujuan untuk membuat suatu barang/ jasa menjadi lebih murah untuk dibeli, digunakan, atau dihasilkan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁶⁶

Subsidi listrik adalah merupakan sejumlah dana yang dibayar oleh Pemerintah Indonesia kepada PT. PLN (Persero) yang dihitung berdasarkan selisih antara harga pokok penjualan untuk tegangan rendah dengan tarif dasar listrik dikalikan dengan jumlah kWh yang dikonsumsi para pelanggan maksimum 30 kWh per bulan.

Adanya subsidi listrik, diharapkan ketersediaan listrik dapat terpenuhi, kelangsungan penyediaan listrik dapat berjalan stabil, serta memberi kesempatan kepada pelanggan yang kurang mampu dan masyarakat yang belum terjangkau pelayanan PT. PLN untuk dapat ikut menikmati energi listrik.

Sehubungan dengan kriteria yang ditetapkan Pemerintah bahwa penyaluran listrik kepada rumah tangga dengan tarif bersubsidi hanya diperuntukan bagi rumah tangga miskin dan rentan miskin yang terdapat pada data Tim Nasional Percepatan Penanggulangan

⁶⁶ Duntji Munawar Widyaiswara Utama, *Memahami Pengertian dan Kebijakan Subsidi dalam APBN*, www.Bppk.kemenkeu.go.id, diunduh tanggal 9 November 2016 Pukul 8.30 WIB.

Kemiskinan (TNP2K), maka layanan penyambungan baru dan perubahan daya (PB/ PD) untuk konsumen rumah tangga daya 450 VA dan 900 VA hanya dapat diproses apabila menyertakan fotokopi salah satu dari dokumen yang diterbitkan oleh pemerintah yaitu: Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), Kartu Perlindungan Sosial (KPS), Kartu Indonesia Sehat (KIS), Kartu Indonesia Pinta (KIP) dan Surat Keterangan dari TNP2K yang menyatakan bahwa rumah tangga tersebut termasuk dalam kategori miskin dan rentan miskin.

Selain program subsidi listrik pemerintah juga menerapkan tarif adjustment berdasarkan Permen ESDM Nomor 31 Tahun 2014 jo Permen ESDM Nomor 9 Tahun 2015, Tarif Adjustment adalah tarif yang dikenakan kepada pelanggan, akan terus disesuaikan (tiap bulan) dengan biaya produksi listrik, bisa dinaikkan atau diturunkan.

Penyesuaian tarif adjustment ini mulai diberlakukan pada tanggal 1 Januari 2015 dan dilaksanakan setiap bulan apabila terjadi perubahan, baik peningkatan maupun penurunan salah satu dan/ atau beberapa faktor yang dapat mempengaruhi biaya pokok penyediaan tenaga listrik berdasarkan Pasal 5 ayat (2) Permen ESDM Nomor 31 Tahun 2014 jo Permen ESDM Nomor 9 Tahun 2015, yaitu: nilai tukar mata uang dollar Amerika terhadap mata uang Rupiah (kurs), *Indonesia Crude Price* (ICP) atau harga minyak mentah Indonesia serta inflasi. Artinya harga listrik yang akan dibayarkan menjadi fluktuatif. Pelanggan bisa dikenakan tarif lebih murah atau lebih tinggi. Ini tergantung dari tiga

faktor utama seperti nilai kurs dolar AS, ICP dan inflasi. Misal jika kurs dolar AS sedang menguat terhadap rupiah, secara otomatis tarif listrik akan naik begitu pula sebaliknya.

Ditetapkannya tarif adjustment oleh pemerintah menimbulkan pro dan kontra di masyarakat. Banyak yang menganggap bahwa pemerintah menerapkan sistem ekonomi liberal dan tidak pro rakyat, karena mekanisme penentuan harga tarif tenaga listrik yang diserahkan ke pasar. Hal ini bertentangan dengan konstitusi bangsa Indonesia terutama Pasal 33 UUD 1945, dimana listrik merupakan kebutuhan pokok masyarakat Indonesia, yang pengadaan, pengelolaan dan pengaturannya seharusnya dilakukan pemerintah untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Diserahkannya tarif tenaga listrik kepada mekanisme pasar berdampak pada naik turunnya harga Tarif Dasar Listrik (TDL), yang mengakibatkan tagihan yang dibayarkan oleh konsumen pun berubah-ubah. Perhitungan Tarif Dasar Listrik (TDL) mengikuti kurs dolar adalah kebijakan tidak adil karena pemerintah dianggap tidak dapat melindungi kepentingan rakyat untuk mendapatkan haknya dalam pemenuhan kebutuhan tenaga listrik yaitu mendapatkan tarif tenaga listrik yang murah. Tarif dasar listrik seharusnya ditetapkan oleh pemerintah dengan mempertimbangkan kepentingan rakyat sehingga kebijakan pemerintah tidak membebani masyarakat.

3. Adanya penambahan biaya administrasi dan PPJ (Pajak Penerangan Jalan) setiap pembelian token atau voucher listrik.

Terkait dengan keluhan konsumen listrik Prabayar yaitu 68% dari 25 responden menganggap bahwa PT. PLN (Persero) melakukan praktek pungutan liar atas pengenaan biaya tambahan dengan dalih administrasi bank pada setiap pembelian token listrik Prabayar serta pengenaan biaya Pajak Penerangan Jalan (PPJ) setiap pembelian token listrik. Hal ini tentu saja memberatkan konsumen, karena setiap akan mengisi token listrik berapapun nilainya harus membayar biaya administrasi dan PPJ (Pajak Penerangan Jalan).

Berdasarkan data dari PLN, potongan biaya tersebut tergantung pada besaran jumlah pembelian pulsa listrik.⁶⁷

- a. Pertama, biaya administrasi bank, besarnya bervariasi tergantung kebijakan masing-masing bank, misalnya biayanya bervariasi antara Rp 1.600 -Rp 5000.
- b. Kedua, biaya Pajak Penerangan Jalan Umum (PPJ), besarnya ditentukan masing-masing Pemda yaitu antara 2% -10% .
- c. Ketiga, bea materai, untuk pembelian pulsa listrik kurang dari 200.000 tidak dikenakan bea materai tapi ketika transaksi pembelian pulsa listrik Rp 250.000-Rp 1.000.000 kena bea materai Rp 3.000 per transaksi. Tapi bila pembelian pulsa listrik di atas Rp 1.000.000, maka dikenakan bea materai Rp 6.000 per transaksi.
- d. Keempat, kena Pajak Pertambahan Nilai (PPN) 10% khusus golongan di atas 2.200 volt ampere (VA).

⁶⁷ *Daftar Pungutan Token Listrik Prabayar Yang Merugikan Masyarakat Daripada Listrik Pascabayar*, <http://keuanganinvestasi.blogspot.co.id/2015/09/daftar-pungutan-token-listrik-prabayar>, diunduh tanggal 10 Agustus 2016, Pukul 8.40 WIB.

Beberapa hal yang terkait dengan inovasi listrik Prabayar, yaitu :

a. Token

Token adalah kode yang di masukkan ke Meter Listrik Pra Bayar sehingga dapat menyalurkan sejumlah listrik (kWh) tertentu ke instalasi konsumen. Token terdiri dari 20 (dua puluh) angka yang bersifat unik, hanya untuk nomor meter prabayar tertentu. Pelanggan pada saat membeli token dapat memilih nilai nominal sesuai dengan yang dikehendaki yaitu senilai Rp. 20.000,- Rp 50.000,- Rp. 100.000,- Rp 250.000,- Rp 500.000,- Rp. 1.000.000, Nilai token tidak termasuk biaya administrasi, kWh, PPJ dan Materai. Token tidak memiliki *expired date* (kadaluwarsa).⁶⁸

b. Biaya Administrasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) biaya administrasi adalah biaya yang dikeluarkan untuk pengurusan surat dan sebagainya atau biaya untuk pendaftaran sekuritas yang dikenakan pada emiten.⁶⁹ Nominal biaya administrasi yang dikenakan dalam pembelian token prabayar dapat dilihat dalam tabel 7.

⁶⁸ Listrik Prabayar, <http://www.pln.co.id/s2jb/>, diunduh tanggal 16 Agustus 2016 pukul 19.00 WIB.

⁶⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia. www.kbbi.web.id, diunduh tanggal 16 Agustus 2016 Pukul 19.25 WIB.

Tabel.7 . Biaya Administrasi Transaksi listrik Prabayar
Area Magelang

No.	Nama	Tunai di Teller (Rupiah)	ATM (Rupiah)	M-banking (Rupiah)
1.	Alfamart	2000	-	-
2.	Indomaret	2000	-	-
3.	BRI	2500	2500	2500
4.	Danamon	2500	2500	2500
5.	PT.Pos	2500	-	-
6.	Mandiri Syariah	3000	3000	3000
7.	BCA	3000	3000	3000
8.	BNI	3000	3000	3000
9.	BTPN	3000	3000	3000
10.	Kios Bank BRI	3000	-	-
11.	Cimb Niaga	3500	3500	3500
12.	Mandiri	4000	3500	3500

(Sumber : Hasil Penelitian)

c. *Payment Point Online Bank (PPOB)*

Payment Point Online Bank (PPOB) adalah salah satu sistem mekanisme pembayaran tagihan listrik PLN yang lebih aman, mudah dan murah. PPOB merupakan layanan pembayaran tagihan listrik dan tagihan lainnya secara *online real time* sehingga proses rekonsiliasi data dan dana bisa lebih cepat dan akurat.⁷⁰

PPOB pada awalnya dirancang sebagai salah satu bentuk alternatif atau pilihan bagi masyarakat dalam membayar tagihan rekening listrik. Namun dalam perkembangannya, PPOB tidak lagi menjadi alternatif, melainkan telah menjadi standar dan prosedur yang baku dalam kaitannya dengan pembayaran tagihan listrik. Bahwa pembayaran tagihan listrik

⁷⁰ PPOB Bank Mandiri Syariah, <http://ppob-mandirisyariah.blogspot.co.id>., diunduh tanggal 16 Agustus 2016 pukul 19.35 WIB

yang semula dapat dilakukan secara *offline*, kini mau tidak mau harus melakukan pembayaran secara online melalui bank ataupun juga pihak yang telah terdaftar sebagai *downline* bank.

PPOB diselenggarakan PLN bekerjasama dengan perbankan. Pelanggan dapat membayar di mana saja, kapan saja dan dengan cara apa saja melalui *Delivery Channel* (ATM, *teller*, *autodebet*, *internet banking* dll). Berbeda dengan SOPP (*Semi Online Payment Point*), yang melakukan penyetoran ke rekening *receipt* PLN dengan membawa uang tunai langsung, SOPP ada *delay* waktu dalam proses *rekonsiliasi* data dan dana.⁷¹

Sistem PPOB sendiri merupakan pengembangan dari *Semi Online Payment Point* (SOPP), dimana transaksi berlangsung secara *semi Online*, dan memiliki *delay* (jeda waktu) sehingga *update* data dan arus keuangan memerlukan waktu. Pada sistem PPOB, semua berlangsung secara *Online*, dimana transaksi manual hanya terjadi pada pelanggan dan loket PPOB, sehingga *update* data dan arus keuangan berlangsung *real time*.⁷²

Tanggapan Supriyanto sebagai perwakilan PT. PLN area Magelang mengenai biaya administrasi yaitu bahwa listrik

⁷¹ *Ibid*

⁷² *Ibid*

prabayar merupakan inovasi dari pemerintah untuk jangka panjang dan mempunyai banyak keuntungan diantaranya : ⁷³

- 1) Konsumen dapat mengatur sendiri pemakaian listrik dan pembelian tokennya.
- 2) Dengan adanya listrik prabayar, tunggakan konsumen dan piutang perusahaan dapat berpotensi menurun dan PLN tidak lagi dibebankan biaya operasional seperti *teller*, *customer service*, dll karena pembayaran dilakukan melalui sistem online yaitu melalui bank (Danamon, BNI, Mandiri, Mandiri syariah, BRI, Cimb Niaga, BCA) bisa melalui *teller* ataupun ATM , serta melalui loket PPOB (Mitra Bank). Pembelian token listrik yang *online* 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.

Menurut penulis mengenai pembebanan biaya administrasi, jika dikaitkan dengan UUPK yaitu :

- 1) Pelanggaran terhadap Pasal 4 huruf b, c dan g, Pasal 5 huruf b UUPK serta Pasal 1315 dan 1340 ayat (1) dan (2) KUH Perdata.

⁷³ Hasil wawancara dengan Bapak Suprianto, HUMAS PLN Area Magelang.

a) Pasal 4 huruf b UUPK mengatur mengenai hak konsumen untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Saat ini PLN tidak lagi menerima pembayaran listrik secara langsung, semua dilakukan melalui online atau mitra bank. Ini berarti konsumen listrik tidak diberikan pilihan untuk menentukan sistem pembayaran baik secara online maupun di loket pembayaran. Sebelum adanya PPOB, PLN menyediakan loket-loket pembayaran rekening listrik yang tidak dikenakan biaya administrasi, yang dilakukan di loket-loket yang ditunjuk. Sedangkan sejak diberlakukannya PPOB, pembayaran listrik memang bisa dilakukan dimana saja untuk tujuan memudahkan konsumen, namun menjadi berbeda karena biayanya dibebankan kepada konsumen. PLN menyatakan bahwa biaya-biaya operasional untuk pembukaan loket-loket telah dialihkan ke sistem PPOB sebagai ganti proses pembayaran yang konvensional. PLN juga telah mengadakan kerja sama dengan bank-bank terkait untuk pelaksanaan PPOB. Tetapi dalam pelaksanaannya ternyata pihak bank

berpendapat bahwa dana yang diberikan oleh PLN tidak mencukupi untuk membangun infrastruktur PPOB, sehingga pihak bank melakukan upaya pembebanan biaya untuk menutup semua kekurangan tersebut kepada pihak konsumen listrik.

b) Pasal 4 huruf c UUPK yang mengatur tentang hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa. Analisa penulis yaitu bahwa konsumen tidak diberikan informasi yang jelas mengenai penerapan PPOB sebagai sistem pembayaran kelistrikan oleh PLN, dimana PPOB merupakan perjanjian antara PLN dan bank-bank terkait tanpa melibatkan konsumen di dalam pengambilan kebijakan tersebut, padahal pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai kondisi barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan mengenai penggunaan, pemeliharaan dan perbaikan.

c) Pasal 4 huruf g UUPK, yaitu hak konsumen untuk dilayani dengan benar, jujur dan tidak diskriminatif yang sejalan dengan pasal 29 ayat (1) UU Ketenagalistrikan yang berisikan bahwa konsumen

berhak untuk mendapat pelayanan yang baik. Terkait anggapan PLN, yang telah memberikan kemudahan pembayaran listrik kepada konsumen melalui sistem PPOB, tetapi menurut analisa penulis hal tersebut harus diimbangi dengan tidak dibebankannya biaya administrasi kepada konsumen, karena pelayanan baik akan menimbulkan kepuasan konsumen, dengan dibebankannya biaya administrasi kepada konsumen, hal ini membuat konsumen tidak puas, apalagi dengan biaya administrasi PPOB yang tidak seragam yaitu berupa biaya dari mulai Rp.1500,00- Rp.5000,00 tergantung kepada kebijakan bank-bank masing-masing, ini menunjukkan perlakuan diskriminatif terhadap konsumen bahwa antara konsumen satu dengan yang lain dapat dikenakan biaya administrasi yang berbeda. PPOB seharusnya menjadi tanggung jawab PLN sehingga biaya-biaya operasional yang dulu diadakan oleh PLN melalui loket dapat dialihkan ke sistem PPOB, sehingga konsumen tidak dibebankan biaya administrasi.

d) Pasal 5 huruf b UUPK

Pasal 5 huruf b UUPK mengatur tentang kewajiban konsumen yang membayar sesuai dengan nilai tukar

yang disepakati. Peristiwa hukum yang terjadi antara PLN dan konsumen yaitu adanya transaksi jual beli tenaga listrik, maka dalam undang-undang ketenagalistrikan dalam Pasal 29 ayat (1) UUK berisi kewajiban konsumen yaitu membayar tagihan pemakaian tenaga listrik. Sedangkan pemakaian tenaga listrik diatur dalam penjelasan Pasal 34 UUK yaitu Tarif tenaga listrik untuk konsumen meliputi semua biaya yang berkaitan dengan pemakaian tenaga listrik oleh konsumen, antara lain, biaya beban (Rp/kVA) dan biaya pemakaian (Rp/ kWh), biaya pemakaian daya reaktif (Rp/ kVarh), dan/atau biaya kVA maksimum yang dibayar berdasarkan harga langganan (Rp/ bulan) sesuai dengan batasan daya yang dipakai atau bentuk lainnya. Dengan demikian konsumen hanya wajib membayar biaya tenaga listrik seperti tercantum dalam penjelasan Pasal 34 UU Ketenagalistrikan, sedangkan biaya administrasi dalam PPOB tidak pernah diperjanjikan antara PLN dengan konsumen, hal ini dibuktikan dengan tidak ada ketentuan tertulis mengenai biaya administrasi dalam perjanjian antara PLN dengan konsumen. Maka

konsumen sebenarnya tidak wajib untuk membayar biaya administrasi tersebut.

e) Kaitannya dengan KUH Perdata

Bahwa perjanjian yang dilakukan oleh PLN dan bank dalam penyelenggaraan PPOB, tidak mengikat pihak ketiga di luar perjanjian yaitu Konsumen. Hal ini ditunjukkan dalam Pasal 1315 dan Pasal 1340 ayat (1) dan (2) KUH Perdata.

Pasal 1315 KUH Perdata menyatakan bahwa pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan pengikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri. Sedangkan Pasal 1340 ayat (1) KUH Perdata berisi bahwa perjanjian hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya. Sedangkan ayat (2) menyebutkan bahwa perjanjian tidak dapat membawa kerugian ataupun keuntungan bagi pihak ketiga. Ini berarti bahwa perjanjian penyelenggaraan PPOB antara PLN dan bank tidak mengikat konsumen, apalagi dengan adanya sistem pembayaran listrik PPOB membawa kerugian bagi konsumen. Jadi akibat hukumnya konsumen tidak wajib membayar PPOB.

d. Pajak Penerangan Jalan (PPJ)

Berdasarkan Pasal 1 ayat (28) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Penerangan Jalan (PPJ) adalah pajak atas penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun diperoleh dari sumber lain. Sehingga penerimaan pajak yang diperoleh dari pajak penerangan jalan akan digunakan untuk membiayai penerangan jalan pada jalan umum meliputi pemeliharaan dan perbaikan lampu jalan.

Supriyanto menyampaikan bahwa PLN hanyalah sebagai pemungut pajak terkait PPJ, yang kemudian diserahkan kepada pemerintah daerah Magelang dan itu merupakan ketentuan undang-undang, yang menentukan presentase besarnya pemungutan yang dilakukan kepada konsumen juga ditentukan oleh pemerintah daerah, PLN tidak mempunyai kewenangan untuk menentukan besarnya presentase PPJ yang harus dipungut.⁷⁴

Menurut penulis terkait dengan Pajak Penerangan Jalan (PPJ) di kabupaten Magelang diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah, yaitu dalam bab VII pasal 27-32.

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Supriyanto HUMAS PLN Area Magelang

Berdasarkan Pasal 28 ayat (1) Perda Nomor 13 Tahun 2010 objek pajak penerangan jalan adalah penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun yang diperoleh dari sumber lain. Subjek pajak penerangan jalan diatur dalam Pasal 29 ayat (1) Perda Nomor 13 Tahun 2010 yaitu orang pribadi atau badan yang dapat menggunakan tenaga listrik. Wajib pajak penerangan jalan diatur dalam Pasal 29 ayat (2) Perda Nomor 13 Tahun 2010 yaitu orang pribadi atau badan yang menggunakan tenaga listrik.

Untuk tarif Pajak Penerangan Jalan (PPJ) diatur dalam Pasal 31 ayat (1) Peraturan Daerah Kabupaten Magelang Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah, menyebutkan bahwa Pajak Penerangan Jalan (PPJ) merupakan penggunaan tenaga listrik yang berasal dari sumber lain oleh bukan industri, pertambangan minyak bumi dan gas alam, tarif Pajak Penerangan Jalan (PPJ) ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).

Pemungutan pajak penerangan jalan dilakukan dengan cara *withholding* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak, dalam kasus ini PT.PLN- lah yang memungut pajak penerangan

jalan. Contoh pengenaan PPOB dan PPJ pada setiap pembelian token listrik, dapat dilihat di lampiran 10.

4. Tidak diberikannya hak untuk memilih dari PLN kepada konsumen listrik ketika akan melakukan pemasangan baru ataupun perubahan daya

76% dari 25 responden mengatakan bahwa ketika konsumen yang melakukan transaksi jual beli tenaga listrik dalam bentuk pemasangan baru, konsumen tidak menerima informasi bahwa terdapat dua sistem pembayaran listrik yaitu pascabayar dan prabayar, tapi oleh PLN langsung seketika dikasih prabayar, demikian juga konsumen yang melakukan penambahan daya, misalnya 450 VA ke 900 VA, 900 VA ke 1300 VA ataupun 1300 VA ke 2200 VA. Ketika semula konsumen menggunakan listrik pascabayar dan ingin menggunakan listrik pascabayar lagi sudah tidak bisa, oleh PLN hanya disediakan sistem listrik prabayar.

Persoalan yang dihadapi konsumen ini juga telah disampaikan kepada pihak PLN oleh penulis, PLN menyampaikan listrik prabayar merupakan program PLN yang baru dengan tujuan untuk memudahkan konsumen dalam hal pemakaian listrik, dimana konsumen bisa menentukan sendiri cara untuk penghematan listrik dengan pembelian token listriknya. PLN menyampaikan jika meter listrik pascabayar sudah tidak disediakan oleh PLN sekarang ini, pada awal perjanjian yang dibuat yaitu dalam SPJBTL telah disampaikan bahwa meter listrik yang akan digunakan disitu tertulis meter listrik dengan sistem prabayar, dan pelanggan/konsumen sudah menyetujui hal itu dengan kesanggupan yang ditunjukkan

oleh penandatanganan perjanjian SPJBTL, maka kesepakatan telah terjadi antara PLN dengan konsumen dan perjanjian tersebut sah.⁷⁵

Menurut penulis mengenai tidak adanya hak memilih oleh konsumen, jika dikaitkan dengan UUPK, Undang-undang ketenagalistrikan, dan UUD 1945 yaitu :

a. Bertentangan dengan Pasal 4 huruf b UUPK

Pasal 4 huruf b UUPK yaitu mengenai hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Bahwa PLN seharusnya memberikan pilihan kepada konsumen listrik mengenai sistem meter listrik yang akan dipakai yaitu prabayar ataupun pasca bayar karena itu merupakan salah satu hak konsumen yang diatur oleh undang-undang.

b. Bertentangan dengan Pasal 4 huruf c UUPK

Pasal 4 huruf c UUPK mengatur tentang hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa. Berkaitan dengan hal ini PLN seharusnya memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur kepada konsumen adanya dua sistem meter yang digunakan oleh PLN seperti yang disebutkan dalam Pasal 2 ayat (3) Permen ESDM No.31 Tahun 2014 tentang listrik pascabayar dan Pasal 2

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Supriyanto HUMAS PLN Area Magelang.

ayat (4) mengenai listrik Prabayar, yang seharusnya ditawarkan kepada konsumen.

- c. Bertentangan dengan Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan (UUK)

Undang-Undang Ketenagalistrikan (UUK) juga mengatur mengenai hak konsumen yang dituangkan dalam Pasal 29 ayat (1) huruf c yaitu memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar; ini menunjukkan bahwa konsumen berhak memilih antara listrik pascabayar ataupun listrik Prabayar sesuai dengan harga yang dibayarkan oleh konsumen.

- d. Bertentangan dengan Pasal 7 huruf b UUPK

Pasal 7 huruf b UUPK mengatur bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa kepada konsumen. Ini berarti konsumen dapat menentukan pilihan mana yang akan dipilihnya sehingga tercapai keseimbangan dan keadilan antar pelaku usaha dan konsumen.

- e. Apabila dikaitkan dengan asas keadilan dalam Pasal 2 UUPK dan teori keadilan menurut Aristoteles yang mengatakan bahwa keadilan adalah memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya (*Justitia est ius suum cuique tribuere*).⁷⁶

⁷⁶ R. Soeroro, *Op., Cit.*, hal. 63-64.

PT. PLN (Persero) sebagai pihak perusahaan penyedia tenaga listrik harusnya memberikan pilihan kepada konsumen, tidak secara sepihak menentukan sendiri apa yang harus digunakan (listrik Prabayar) dengan tidak memberikan *option* memilih bagi konsumen. PLN juga harus memperhatikan keadilan bagi pihak pelanggan atau konsumen, dengan adanya perlindungan yang diberikan negara melalui pembentukan UUPK, maka konsumen sebagai pengguna listrik yang dikuasai oleh PLN akan mendapatkan perlindungan dari ketidakadilan.

- f. Pada dasarnya PLN merupakan satu-satunya BUMN yang ditunjuk pemerintah dalam menyediakan listrik untuk masyarakat, dimana listrik merupakan salah satu cabang sumber energi yang dikuasai negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat seperti tercantum dalam UUD 1945 Pasal 33. Untuk itu selayaknya PLN memberikan *option* atau pilihan kepada masyarakat untuk menentukan mekanisme pembayaran baik itu dengan listrik Prabayar ataupun Pascabayar. Sehingga tujuan negara seperti yang tercantum dalam Pasal 33 UUD 1945 dan misi PLN yaitu mencapai kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Secara garis besar perlindungan hukum konsumen listrik prabayar di Magelang berdasarkan prosentase jumlah responden dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel. 8. Prosentase Jumlah Responden dalam Perlindungan Hukum Konsumen Listrik Prabayar di Magelang

No	Perlindungan Hukum Konsumen Listrik Prabayar	Responden yang Setuju		Responden yang Tidak Setuju		Total	
		Orang	%	Orang	%	orang	%
1	Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik termasuk standar kontrak yang tidak dapat diubah lagi.	19	76	6	24	25	100
2	Tarif listrik prabayar yang lebih mahal dibandingkan dengan tarif listrik pascabayar.	20	80	5	20	25	100
3	Adanya biaya administrasi dan PPJ (Pajak Penerangan Jalan) setiap pembelian token atau voucher listrik.	8	32	17	68	25	100
4	Tidak diberikannya hak memilih dalam penggunaan listrik prabayar/ pascabayar oleh PLN	6	24	19	76	25	100

Sumber: Hasil Penelitian

D. Upaya yang Dilakukan oleh Konsumen Listrik yang Dirugikan dalam Penggunaan Listrik Prabayar Di Magelang

Menurut Janus Sidabalok, Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu :⁷⁷

1. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam undang-undang. Artinya pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan laranga-larangan yang dikenakan padanya dalam

⁷⁷ Janus Sidabalok, *Op., Cit.* Hal. 143.

menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini disebut sengketa yang bersumber dari hukum.

2. Pelaku usaha atau konsumen tidak mentaati isi perjanjian, yang berarti baik pelaku usaha maupun konsumen tidak mentaati kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat di antara mereka. Sengketa seperti ini disebut sengketa yang bersumber dari kontrak.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa sengketa konsumen yang timbul antara PLN dengan Konsumen listrik termasuk kategori sengketa yang bersumber dari hukum, ini didasarkan bahwa PLN mengabaikan ketentuan Undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) mengenai larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya seperti yang tercantum dalam Pasal 18 yaitu menggunakan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi, mengabaikan hak-hak konsumen seperti yang diatur dalam Pasal 4 serta PLN tidak melaksanakan kewajibannya yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur seperti yang diatur dalam Pasal 7 UUPK.

Supaya tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dengan konsumen maka sengketa konsumen harus diselesaikan agar masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa adalah suatu bentuk atau kerangka untuk mengakhiri atau menyelesaikan sengketa yang timbul di antara para pihak.⁷⁸ Penyelesaian sengketa bertujuan untuk

⁷⁸ *Op.Cit*

menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa, dengan begitu rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dapat dijalankan sebagaimana mestinya.

Mengikuti ketentuan Pasal 45 ayat (1) jo Pasal 47 UUPK penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara yaitu penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika dan penyelesaian sengketa melalui BPSK. Jadi terdapat tiga cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu melalui penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika dan penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian sengketa yang telah dilakukan oleh PT. PLN area Magelang terkait listrik Prabayar selama ini menggunakan penyelesaian sengketa secara langsung atau seketika. Sedangkan penyelesaian sengketa melalui BPSK dan pengadilan terkait listrik Prabayar belum pernah dilakukan oleh PLN area Magelang artinya konsumen listrik yang mempunyai sengketa dengan PLN di Magelang belum ada yang menuntut untuk penyelesaian sengketa melalui BPSK dan pengadilan. Jadi konsumen listrik yang dirugikan dalam penggunaan listrik Prabayar di Magelang dapat menuntut penyelesaian secara langsung kepada PLN.

1. Penyelesaian Sengketa secara Langsung antara PLN dan Konsumen (tuntutan seketika).

Berkaitan dengan penyelesaian sengketa secara langsung, PLN membuka beberapa alternatif untuk konsumen menyampaikan keluhan dan mengakses layanan. Beberapa *contact center* PLN yang dapat diakses untuk keluhan atau gangguan listrik antara lain :⁷⁹

- a. Melalui telepon dan ponsel

Telepon PSTN : Tekan 123 (tarif lokal)

Ponsel : (kode area)123 (tarif provider)

Tersedia 3 layanan informasi yang tersedia, antara lain :

- Tekan 1 : Layanan informasi tagihan listrik
- Tekan 2 : Layanan pengaduan gangguan dan keluhan pelanggan
- Tekan 3 : Layanan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara dan layanan lainnya.

- b. Email melalui : pln123@pln.co.id

Pelanggan dapat mengakses layanan pengajuan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara, informasi pelanggan, keluhan dan pengaduan pelanggan.

- c. Short Message Service (SMS)

Ketik : INFO

Kirim ke 0838 8888 123

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Bapak. Supriyanto HUMAS PLN Area Magelang

Melalui SMS, pelanggan bisa mendapatkan layanan transaksi, gangguan dan keluhan.

d. Facebook melalui akun: PLN123

Melalui Facebook, pelanggan bisa melakukan pengajuan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara, informasi pelanggan, keluhan dan pengaduan pelanggan.

e. Twitter melalui akun : @pln_123

Melalui Twitter, pelanggan bisa mengakses informasi mengenai pengajuan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara, informasi pelanggan, keluhan dan pengaduan pelanggan.

Layanan modern ini untuk meningkatkan integritas pelayanan publik dan melayani pelanggan dengan sepenuh hati dapat diakses oleh siapa, dimana, dan kapan saja. PLN secara terpusat memberikan pelayanan kebutuhan daya listrik (PB/ PD/ PS), informasi dan keluhan, serta pemulihan gangguan penyaluran tenaga listrik ini yang didukung dengan telah terpusatnya aplikasi-aplikasi pelayanan lainnya disisi *back office*, yakni Aplikasi Pengaduan dan keluhan Pelanggan (APKT).⁸⁰

Aplikasi APKT adalah aplikasi yang digunakan untuk mengelola operasional jaringan distribusi, pencatatan, penanganan dan pemulihan gangguan dan keluhan yang prosesnya dilakukan secara

⁸⁰ Listrik Prabayar. www.Pln.co.id , diunduh tanggal 10 November 2016 Pukul 19.00.

real-time online dan terintegrasi di lingkungan PLN.

Adapun fitur aplikasi APKT meliputi:

- a. Memantau proses pencatatan, penanganan, dan pemulihan gangguan dan keluhan.
- b. Memantau unjuk kerja rayon, regu gangguan, operasi jaringan, dan pemakaian material.
- c. Konsolidasi laporan SAIFI/ SAIDI (frekuensi/ lama gangguan) serta data statistik operasional jaringan.
- d. Kecepatan respons terhadap pengaduan pelanggan serta pemulihan gangguan (*time management*).
- e. Mendukung program pemeliharaan jaringan dengan memanfaatkan informasi yang tercatat pada aplikasi APKT sebagai bahan analisis dan evaluasi (*asset management*).

Supriyanto menambahkan bahwa pada dasarnya PLN area Magelang lebih mengedepankan penyelesaian sengketa secara musyawarah untuk mufakat. Jadi dari keluhan atau aduan yang disampaikan pelanggan, oleh PLN sebisa mungkin langsung diadakan penyelesaian sengketa secara kekeluargaan dengan melakukan pertemuan secara langsung antara PLN dengan Konsumen listrik dengan tujuan supaya keadilan dari sisi pelaku usaha dan konsumen dapat tercapai.⁸¹

⁸¹⁸¹ Hasil wawancara dengan Bapak. Supriyanto HUMAS PLN Area Magelang.

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.

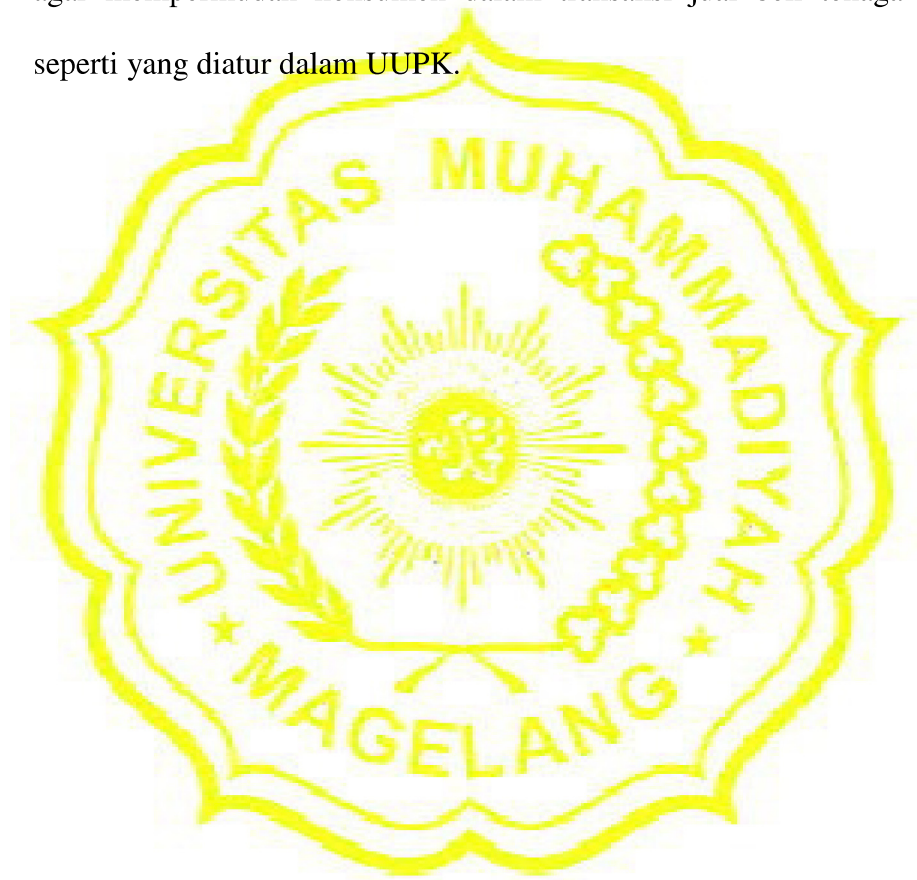
3. Penyelesaian sengketa listrik prabayar di area Magelang, selama ini diselesaikan dengan cara langsung antara PLN dan konsumen, bahwa konsumen yang dirugikan dapat menyampaikan keluhan secara langsung kepada PLN melalui layanan *contact center* “PLN 123 “ yang meliputi: jika melalui telepon dan ponsel 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 Soekanto. 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](http://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 .

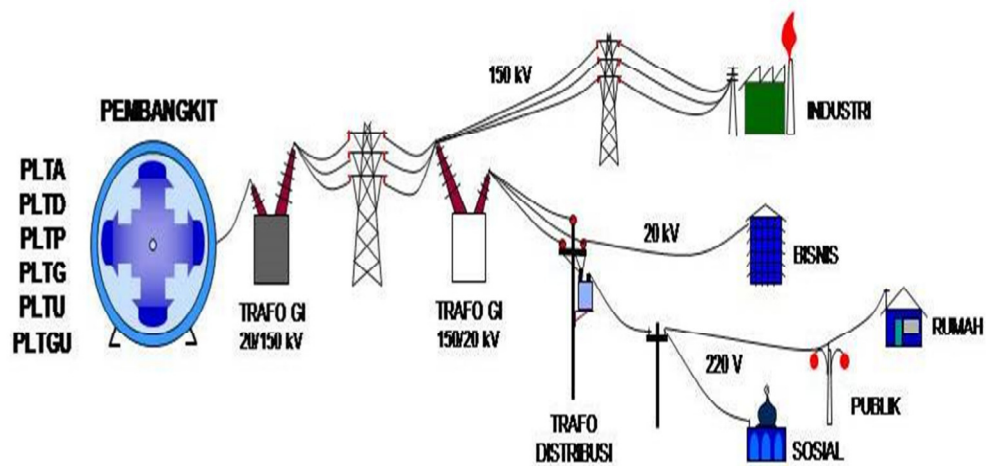
PPOB (*Payment Point Online Banking*) Mandiri Syariah. <http://ppob-mandirisyariah.blogspot.co.id>

LAMPIRAN



Lampiran 1. Pendistribusian Listrik ke Rumah Pelanggan

BAGAIMANA LISTRIK SAMPAI DI RUMAH KITA ?



- Ribuan Kilometer Kabel Jaringan
- Ribuan Batang Tiang Listrik
- Ribuan Unit Trafo & Gardu
- Jutaan Unit KWH meter
- Ratusan petugas gangguan 24 jam untuk menjaga kehandalan sistem.
- Dan lain-lain

Lampiran 2. Pembagian Wilayah Kerja PT. PLN Distribusi
Jateng dan DIY



Lampiran 3. Formulir Pendaftaran Pemasangan Baru Listrik Secara Online

**PT. PLN (Persero)**

Pasang Baru Online

Data Pelanggan

Data Pemohon

Nama

Wilayah / Distribusi

Area Pelayanan

Unit Pelayanan

Pemda

Alamat

Kelurahan

Nomor

No. Telp

Identitas

Pilih...

Pilih...

Pilih...

Pilih...

Alamat

No. Tambahan

RT

RW

/

Select

☐ Geo Tagging

* Data Pelanggan akan dipergunakan dalam tagihan/rekening Listrik

Tarif/Daya Baru

Produk Layanan

Peruntukan

Daya

Hitung Biaya

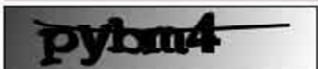
Pilih...

Pilih...

Pilih...

Detil Biaya

Kode Biaya	Keterangan	Nilai
------------	------------	-------



Masukkan kata disamping:

Simpan Permohonan

[Refresh Kode](#)

Lampiran 4. Prosedur Penerbitan dan Contoh Sertifikat Laik Operasi (SLO)



The image shows a sample of a 'SERTIFIKAT LAIK OPERASI' (SLO Certificate) issued by the 'PERKUMPULAN PERLINDUNGAN INSTALASI LISTRIK NASIONAL' (National Association of Electrical Installation Protection) and 'BADAN PELAKSANA PUILN WILAYAH' (Regional PUILN Implementation Body). The certificate is based on 'Penetapan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 0994 K/20/MEM Tahun 2012'.

PERKUMPULAN PERLINDUNGAN INSTALASI LISTRIK NASIONAL
BADAN PELAKSANA PUILN WILAYAH
 Penetapan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 0994 K/20/MEM Tahun 2012

SERTIFIKAT LAIK OPERASI
 Nomor Sertifikat : 01234567

Dengan ini menerangkan bahwa instalasi pemanfaatan tenaga listrik tegangan rendah :

Nama pemilik :
 Alamat pemilik :
 Daya tersambung :
 Penyedia tenaga listrik :
 Nomor LHI / tanggal :

telah sesuai dengan ketentuan keselamatan ketenagalistrikan sehingga dinyatakan

Sertifikat Laik Operasi ini berlaku sampai dengan tanggal _____ sepanjang tidak ada perubahan kapasitas dan instalasi.

Ditetapkan di _____ pada tanggal _____
 Manager Area

CATATAN :
 1. Lembar Asli untuk Pemilik Instalasi
 2. Lembar Merah untuk Penyedia Tenaga Listrik
 3. Lembar Biru untuk Arsip

Lampiran 5. Formulir Pendaftaran Perubahan Daya dan Migrasi Listrik Secara Online

www.pln.co.id/pbpd/PD.php

 **PT. PLN (Persero)** CSR | Careers | Site Map | FAQs | Kontak Kami **Constat Center 123**

Google Custom Search

Beranda Pelanggan Investor Media Supplier Tentang Kami KIP

Permohonan
Pasang Baru
Perubahan Daya / Migrasi
Sambungan Sementara

Informasi
Status Permohonan
Entri Kode Konfirmasi
Info Bank

Alur Permohonan
Pasang Baru
Perubahan Daya / Migrasi
Sambungan Sementara

Perubahan Daya / Migrasi Online

Pencarian
Identitas Pelanggan IDPEL

Data Pelanggan ☒ **Data Pemohon** ☐

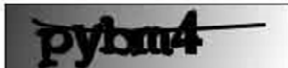
IDpel / No Meter /
Nama
Alamat
Nomor No. Tambahan RT RW
No. Telp /
Identitas
Tarif Daya
Unitup
Alamat Unitup

Tarif/Daya Baru

Produk Layanan
Peruntukan
Daya

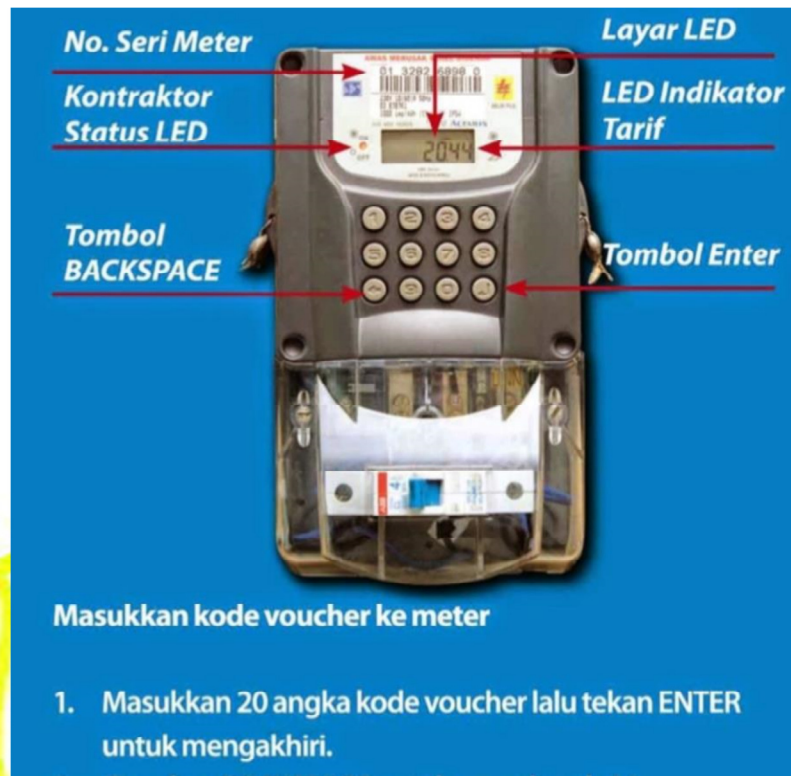
Detil Biaya

Kode Biaya	Keterangan	Nilai
------------	------------	-------

 Masukkan kata disamping:

[Refresh Kode](#)

Lampiran 6. Gambar Analog Meter Listrik Prabayar



Meter Listrik Pascabayar



Lampiran 7. Contoh Kuisisioner konsumen Listrik Prabayar

Daftar Kuisisioner Konsumen Listrik

1. Nama :
2. Alamat :
3. Konsumen Listrik Jenis :
4. Berganti sistem listrik prabayar sejak kapan:
5. Kenapa berganti :
6. Apakah waktu pemasangan baru atau tambah daya, pihak PLN menawarkan pilihan untuk memasang listrik prabayar atau pascabayar?
7. Bagaimana tanggapan saudara/i tentang listrik prabayar
8. Jika anda disuruh untuk memilih antara listrik prabayar atau pascabayar? Alasan?
9. 9. Apakah saudara tahu prosedeur pemasangan listrik baru?
10. Apakah saudara tahu prosedur naik daya?
11. Menurut anda informasi PLN sudahkah jelas? Alasan?
12. Apakah saudara tahu tentang biaya administrasi dan pajak penerangan jalan yang dibebankan setiap pembelian token listrik? Setuju/tidak? Alasan?
13. Apakah saudara tahu biaya per kwh listrik sekarang berapa?
14. Apakah saudara tahu cara menghitung beban listrik perbulan yang harus dibayar?
15. Keberatan/tidakkah tent tarif listrik yang sekarang berlaku yaitu mengenai tarif adjusment (bisa naik bisa turun tergantung dolar) ?alasan ?

Tanda tangan

(Nama Pelanggan)

Lampiran 8. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)

PERJANJIAN JUAL BELI TENAGA LISTRIK PRABAYAR

Antara

PT PLN (PERSERO)

dan

.....

Nomor PIHAK PERTAMA : PJBTL-52307052.....
Nomor PIHAK KEDUA :

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA sepakat membuat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik dengan ketentuan sebagai berikut:

1. PIHAK PERTAMA bersedia menjual dan menyalurkan listrik kepada PIHAK KEDUA dan PIHAK KEDUA bersedia membeli dan menerima tenaga listrik dengan daya pengenal 2.200 VA (Volt Ampere), 1 (satu) Fasa untuk keperluan Rumah Tangga golongan tarif (R1T) dengan pemanfaatan pada persil yang beralamat di..... dengan Tegangan , Frekuensi dan Mutu Layanan sesuai Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang diumumkan PLN sub unit setempat.
2. Biaya Penyambungan yang telah dibayar oleh PIHAK KEDUA menjadi hak milik PIHAK PERTAMA dn tidak dpat ditarik kembali oleh PIHAK KEDUA.
3. Harga jual tenaga listrik Prabayar sesuai tarif listrik yang berlaku. Apabila terjadi perubahan ketentuan/peraturan, maka PARA PIHAK sepakat akan menyesuaikan harga jual dimaksud dengan ketentuan/peraturan yang baru.
4. Penyaluran tenaga listrik oleh PIHAK PERTAMA dilaksanakan secara terus menerus tanpa terputus-putus, kecuali dalam hal sebagai berikut: a) terjadi force majeure meliputi kerusakan, huru hara perang, pemogokan, kebakaran, gempa bumi, banjir, tenaga listrik, akibat adanya Peraturan Pemerintah (dalam hal ini PIHAK PERTAMA tidak memberikan ganti rugi), b) dilakukan pemutusan sementara ke instalasi PIHAK KEDUA sebagai tindak lanjut dari ketentuan angka 8 dan 9, c) pada waktu beban puncak, yang sewaktu-waktu memerlukan pemadaman oleh PIHAK PERTAMA, d) PIHAK PERTAMA melakukan pemeliharaan dan tau perbaikan pembangkit dan atau jaringan dan e) atas perintah instansi yang berwenang atau Pengadilan. Apabila terjadi penghentian penyaluran tenaga listrik karena alasan tersebut diatas, maka PIHAK KEDUA tidak berhak untuk menuntut ganti rugi dalam bentuk apapun juga kepada PIHAK PERTAMA. Dalam hal

ini tingkat kepekaan peralatan kontrol instalasi PIHAK KEDUA harus menyesuaikan terhadap kualitas daya PIHAK PERTAMA.

5. Transaksi jual beli tenaga listrik oleh PARA PIHAK menggunakan Sistem Meter Prabayar (MPB) milik PIHAK PERTAMA yang dipasang pada sisi jaringan milik PIHAK PERTAMA. Pembatasan pemakaian tenaga listrik kepada PIHAK KEDUA menggunakan alat pembatas/ Mini Circuit Breaker (MCB) milik PIHAK PERTAMA yang dipasang pada sisi jaringan milik PIHAK PERTAMA.
6. PIHAK KEDUA wajib: a) memberitahukan kepada PIHAK PERTAMA tentang pengalihan atau penguasaan persil dan atau bangunan dari PIHAK KEDUA kepada pihak lain atau ahli waris atau pengganti PIHAK KEDUA selambat-lambatnya 14 hari sejak pengalihan atau penguasaan, dan b) menjaga instalasi milik PIHAK PERTAMA yang berada di persil PIHAK KEDUA dan segera melaporkan kepada PIHAK PERTAMA apabila ada kelaianan.
7. PIHAK KEDUA dilarang : a) menjual dan atau menyalurkan tenaga listrik PIHAK KEDUA yang dibeli dan diterima dari PIHAK PERTAMA kepada pihak lain, apabila PIHAK KEDUA tidak memiliki Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sesuai ketentuan yang berlaku, b) dengan cara dan dalih apapun dilarang membuka, merusak atau merubah peralatan listrik milik PIHAK PERTAMA, baik yang dilakukan oleh PIHAK KEDUA maupun pihak lain dan c) memindahkan peralatan listrik milik PIHAK PERTAMA tanpa seizin PIHAK PERTAMA.
8. PIHAK PERTAMA setiap saat berhak dan diijinkan oleh PIHAK KEDUA memasuki persil PIHAK KEDUA untuk melaksanakan penertiban pemakaian tenaga listrik di tempat/persil PIHAK KEDUA tanpa surat pemberitahuan terlebih dahulu, dan apabila ditemukan pelanggaran dan atau kelainan, maka PIHAK KEDUA dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.
9. PIHAK PERTAMA setiap saat berhak dan diijinkan oleh PIHAK KEDUA memasuki persil PIHAK KEDUA untuk melaksanakan kegiatan pemeliharaan jaringan dan atau pemasangan jaringan.
10. PIHAK KEDUA wajib membayar tagihan susulan sesuai dengan ketentuan yang berlaku akibat ditemukannya pelanggaran/gangguan/kelainan pada pemakaian tenaga listrik dan atau akibat pemakaian tenaga listrik tidak terukur secara penuh akibat peralatan pengukuran bekerja tidak normal bukan dikarenakan kesalahan PIHAK KEDUA.
11. Segala bentuk pajak yang timbul akibat jual beli tenaga listrik ini menjadi beban dan tanggung jawab PIHAK KEDUA, kecuali yang secara tegas diatur dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi beban PIHAK PERTAMA.

12. Perjanjian ini mulai berlaku sejak ditandatangani PARA PIHAK sampai selama PIHAK KEDUA menjadi pelanggan dan menggunakan listrik PIHAK PERTAMA.
13. Perjanjian ini dapat berakhir karena: a) kesepakatan PARA PIHAK, b) terjadi pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam perjanjian ini, c) adanya ketentuan Pemerintah dan atau Putusan Pengadilan dan d) adanya keterangan yang tidak sesuai dengan kenyataan. Apabila terjadi pengakhiran perjanjian, maka PIHAK KEDUA tetap harus melunasi seluruh kewajiban berkaitan dengan perjanjian ini dan PARA PIHAK sepakat tidak memberlakukan ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
14. Apabila terjadi perselisihan pendapat dalam pelaksanaan perjanjian ini, maka PARA PIHAK akan menyelesaikan dengan musyawarah mufakat. Namun dalam hal tidak tercapainya kesepakatan, maka PARA PIHAK menyelesaikannya melalui BANI (Badan Arbitase Nasional Indonesia).
15. Setiap perubahan ketentuan dalam perjanjian ini dituangkan dalam bentuk Addendum/ Amandemen dengan diberitahukannya oleh PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA mengenai perubahan yang dimaksud dan pemberitahuan tersebut mengikat PARA PIHAK dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian ini.

Hal-hal yang melekat dan tidak terpisahkan dari perjanjian ini adalah :

- a. Seluruh peraturan yang berlaku terkait dengan jual beli tenaga listrik prabayar.
- b. Surat permohonan PIHAK KEDUA Nomor : 523070..... tanggal ... Bulan Tahun.... IDPEL : 5230.....
- c. Bukti pelunasan pembayaran biaya penyambungan
- d. Dokumen-dokumen hukum lain (antara lain akte kepemilikan gedung atau akte pendirian badan hukum PIHAK KEDUA).

Perjanjian ini berlaku sejak tanggal tersebut diatas dan dibuat dalam 2(dua) rangkap bermaterai cukup, yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama, 1(satu) rangkap untuk PIHAK PERTAMA dan 1 (satu) rangkap untuk PIHAK KEDUA.

PIHAK KEDUA

(Nama Pelanggan)



PIHAK PERTAMA

Manajer PLN Area....

(Nama Manajer)

Lampiran 9. Daftar Tarif Tenaga Listrik Berdasarkan
Peraturan Menteri ESDM Nomor 31/ 2014

No	TARIF	DAYA	Harga/kWH	kWH
1	R1	450	415,00	219,06
2	R1	900	605,00	150,26
3	R1	1300	1459,74*	62,28
4	R1	2200	1459,74*	62,28
5	R2	3500 s.d 5500	1459,74*	62,28
6	R3	>6600	1459,74*	62,28
7	S2	450	325,00	279,72
8	S2	900	455,00	199,80
9	S2	1.300	708,00	128,40
10	S2	2.200	760,00	119,62
11	S2	3500 s.d 200 kVA	900,00	101,01
12	B1	450	415,00	219,06
13	B1	900	605,00	150,26
14	B1	1.300	979,00	92,86
15	B1	2200 S.D 5500	1.004,00	90,55
16	B2	6600 s.d 200 kVA	1.459,74*	62,28
17	I1	450	485,00	187,44
18	I1	900	600,00	151,52
19	I1	1.300	930,00	97,75
20	I1	2.200	960,00	94,70
21	I1	3.500 VA s/d 14 kVA	1.112,00	81,75
22	P1	450	685,00	132,71
23	P1	900	760,00	119,62
24	P1	1.300	1.049,00	86,66
25	P1	2.200 VA s/d 5.500	1.076,00	84,49
26	P1	6.600 VA s/d 200 kVA	1.459,74*	62,28
27	P3	0 S.D 200 kVA	1.459,74*	62,28

*Tarif Adjusment

Lampiran 10. Contoh Pengenaan Biaya Administrasi dan PPJ Token Listrik

STRUK PEMBELIAN LISTRIK PRABAYAR			
		TGL PEMBELIAN: 01/10/2015	
NOMOR METER	: 46002538273	ADMIN BANK	: Rp. 2,500.00
ID PELANGGAN	: 541102812307	MATERAI	: Rp. 0.00
NAMA	: BUDI NUR	PPN	: Rp. 0.00
TARIF/DAYA	: R1/1300 VA	PPJ	: Rp. 2,344.00
NO.REF	: 0402210Z4CF31DF1EBC1AF70DD1BA10D	ANGSURAN	: Rp. 0.00
RP BAYAR	: 102,500.00	RP	
		STROOM/TOKEN	: Rp. 97,656.00
		JUMLAH KWH	: 72.30
STROOM/TOKEN: 1542 4787 9649 3349			
Informasi Hubungi Call Center 123 Atau hubungi PLN Terdekat			



ATM BCA

26/03/14 08:48:21
3329-BCA AMBENGAN

NOMOR URUT : 076

NO METER :

NAMA :

TARIF/DAYA : R1 /000002200 VA

MLPO REF. : 139579847940160355

RP BAYAR : RP 1.000.000,00

ADMIN BANK : RP 2.500,00

PPN/PPJU : RP 0,00/73.667,00

ANGS/MAT : RP 0,00/3.000,00

RP TOKEN : RP 920.833,00

JML KWH : 917,20

NO TOKEN : 67905459409409132366

RINCIAN TAGIHAN DAPAT DIAKSES DI
WWW.PLN.CO.ID
ATAU DI PLN TERDEKAT



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

Fakultas Hukum

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

Jl. Tidar 21 Magelang 56126 Telepon : 0293-362082

Nomor : 145 /FH/II.3.AU/F/2015
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Research

11 November 2015

Kepada Yth :
Kepala BPSK Kota Magelang

Di
Magelang

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

N a m a : Siti Vickie Dina MA
NPM : 13.0201.0012
Bagian : Hukum Perdata
Alamat : Jl. Mayor Unus KM 2 Kalinggoro Magelang

Bahwa mahasiswa tersebut sedang menyelesaikan Penulisan Skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan studinya pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.

Adapun judul skripsi yang dipilih adalah :

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN BAKU JUAL BELI ENERGI LISTRIK PRABAYAR ANTARA PELANGGAN DENGAN PLN

Sehubungan hal tersebut kami mohon bantuan Bapak/Ibu berupa :

1. Ijin dan kemudahan guna mengadakan orientasi yang berhubungan dengan judul skripsi tersebut.
2. Fasilitas serta kemudahan kepada mahasiswa tersebut untuk memperoleh data/keterangan, referensi, dan bahan-bahan pendukung yang diperlukan guna penulisan skripsi dimaksud sesuai prosedur yang berlaku.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan,

Basri, SH, M.Hum
NIK. 966906114



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

Fakultas Hukum

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

Jl. Mayjend Barmbang Sugeng Km.5 Martoyudan Magelang 58172 Telp. 0283-328845 Fax. 0283-325554

Nomor : 049/FH/II.3.AU/F/2016
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Research

19 September 2016

Kepada Yth :
Manager PT. PLN (Persero) Kota Magelang

Di
Magelang

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

N a m a : Siti Vickie Dina MA
NPM : 13.0201.0012
Bagian : Hukum Perdata
Alamat : Jl. Mayor Unus Km 2 Kalinengoro Magelang

Bahwa mahasiswa tersebut sedang menyelesaikan Penulisan Skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan studinya pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.

Adapun judul skripsi yang dipilih adalah :

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN LISTRIK PRA-BAYAR DI MAGELANG

Sehubungan hal tersebut kami mohon bantuan Bapak/Ibu berupa :

1. Ijin dan kemudahan guna mengadakan orientasi yang berhubungan dengan judul skripsi tersebut.
2. Fasilitas serta kemudahan kepada mahasiswa tersebut untuk memperoleh data/keterangan, referensi, dan bahan-bahan pendukung yang diperlukan guna penulisan skripsi dimaksud sesuai prosedur yang berlaku.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan

Basri, SH., M.Hum
NIK. 966906114



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

Fakultas Hukum

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

Jl. Mayjend Bambang Sugeng Km.5 Mertoyudan Magelang 56172 Telp. 0293-326945 Faks. 0293-325554

Nomor : 096/FH/II.3.AU/F/2016
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Research

19 September 2016

Kepada Yth :
Manager PT. PLN (Persero) Kabupaten Magelang

Di
Magelang

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Siti Vickie Dina MA
NPM : 13.0201.0012
Bagian : Hukum Perdata
Alamat : Jl. Mayor Unus Km 2 Kalinengoro Magelang

Bahwa mahasiswa tersebut sedang menyelesaikan Penulisan Skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan studinya pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.

Adapun judul skripsi yang dipilih adalah :

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN LISTRIK PRA-BAYAR DI MAGELANG

Sehubungan hal tersebut kami mohon bantuan Bapak/Ibu berupa :

1. Ijin dan kemudahan guna mengadakan orientasi yang berhubungan dengan judul skripsi tersebut.
2. Fasilitas serta kemudahan kepada mahasiswa tersebut untuk memperoleh data/keterangan, referensi, dan bahan-bahan pendukung yang diperlukan guna penulisan skripsi dimaksud sesuai prosedur yang berlaku.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan

Basri, SH., M.Hum
NIK. 966906114



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

Fakultas Hukum

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

Jl. Mayjend Bambang Sugeng Km.5 Mertoyudan Magelang 56172 Telp.0293-326945 Fax. 0293-325554

Nomor : 106 /FH/II.3.AU/F/2016
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Research

03 Oktober 2016

Kepada Yth :
Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Yogyakarta

Di
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

N a m a : Siti Vickie Dina MA
NPM : 13.0201.0012
Bagian : Hukum Perdata
Alamat : Jl. Mayor Unus Km. 2 Kalonegoro Magelang

Bahwa mahasiswa tersebut sedang menyelesaikan Penulisan Skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan studinya pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.

Adapun judul skripsi yang dipilih adalah :

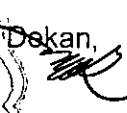
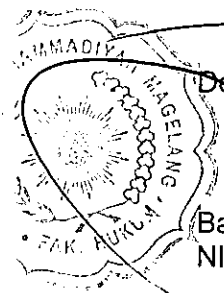
PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN LISTRIK PRABAYAR DI INDONESIA

Sehubungan hal tersebut kami mohon bantuan Bapak/Ibu berupa :

1. Ijin dan kemudahan guna mengadakan orientasi yang berhubungan dengan judul skripsi tersebut.;
2. Fasilitas serta kemudahan kepada mahasiswa tersebut untuk memperoleh data/keterangan, referensi, dan bahan-bahan pendukung yang diperlukan guna penulisan skripsi dimaksud sesuai prosedur yang berlaku.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.


Dekan,

Basri, SH., M.Hum
NIK. 966906114



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

Fakultas Hukum

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

Jl. Mayjend Bambang Soegeng Km.5 Mertoyudan Magelang 56172 Telp. 0293-326945 Fax. 0293-325554

Nomor : 122 /FH/II.3.AU/F/2016
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Research

24 Oktober 2016

Yth :
Ketua LKY Yogyakarta
Di
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

N a m a : Siti Vikie Dina MA
NPM : 13.0201.0012
Bagian : Hukum Perdata
Alamat : Jl. Mayor Unus KM. 2 Kalinegoro Magelang

Bahwa mahasiswa tersebut sedang menyelesaikan Penulisan Skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.

Adapun judul skripsi yang dipilih adalah :

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN LISTRIK PRABAYAR DI MAGELNAG

Sehubungan hal tersebut kami mohon bantuan Bapak/Ibu berupa :

1. Ijin dan kemudahan guna mengadakan orientasi yang berhubungan dengan judul skripsi tersebut.
2. Fasilitas serta kemudahan kepada mahasiswa tersebut untuk memperoleh data atau keterangan, referensi, dan bahan-bahan pendukung yang diperlukan guna penulisan skripsi dimaksud sesuai prosedur yang berlaku.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.


Dekan
Basri, SH., M.Hum
NIK. 966906114