



## Formulasi Perjanjian Baku Dalam Rangka Perlindungan Hukum Konsumen PT. PLN

Indra Muchlis Adnan<sup>1</sup>, Sukanto Satoto<sup>2</sup>, Dwi Suryahartati<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Magister Kenotariatan, Universitas Jambi, E-mail: indraunisi66@gmail.com

<sup>2</sup>Magister Kenotariatan, Universitas Jambi, E-mail: Sukamtosatoto@yahoo.co.id

<sup>3</sup>Magister Kenotariatan, Universitas Jambi, E-mail: dwisurya@unja.ac.id

### Info Artikel

Masuk: 30 Maret 2022

Diterima: 25 April 2022

Terbit: 25 April 2022

#### Keywords:

Contract law, PT. PLN,  
Consumers.

#### Kata kunci:

Hukum Perjanjian, PT. PLN,  
Konsumen

#### Corresponding Author:

Indra Muchlis Adnan

E-mail:

indraunisi66@gmail.com

#### DOI:

10.38043/jah.v5i1.3461

### Abstract

*This study examines the legal consequences in the standard agreement between State Electricity Company (PT. PLN) as a public interest service provider company with consumers. This research study focuses on; First, legal protection for consumers if PT. PLN as a public interest service provider company does not fulfill its obligations in the power purchase agreement. Second, dispute resolution between consumers and PT. PLN. The purpose of this research is to contribute to the development of legal science in the field of Consumer Protection Law. The theoretical and practical benefits of this research are expected to contribute to the development of notarial law, especially regarding the formulation of standard agreements in the context of consumer legal protection of PT. PLN. This type of research is normative, or also known as library research. The study concludes that the legal protection of electricity customers in relation to the power purchase agreement letter (SPJBTL) has not been fully implemented. Regarding dispute resolution, it is possible for consumers to resolve through non-litigation legal channels, namely through the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), because BPSK is easier, cheaper, faster, and simpler, in this case BPSK acts as a mediator in resolving electricity consumer disputes.*

### Abstrak

*Penelitian ini mengkaji tentang konsekuensi hukum dalam perjanjian baku (standar) antara PT. PLN sebagai perusahaan penyedia pelayanan kepentingan umum dengan konsumen. Kajian penelitian ini berfokus pada; Pertama, perlindungan hukum terhadap konsumen apabila PT. PLN sebagai perusahaan penyedia pelayanan kepentingan umum tidak memenuhi kewajibannya dalam surat perjanjian jual beli tenaga listrik. Kedua, penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT. PLN. Tujuan dari penelitian ini, yaitu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum dalam bidang Hukum Perlindungan Konsumen. Manfaat penelitian ini secara teoritis dan praktis diharapkan dapat berkontribusi terhadap perkembangan hukum kenotariatan, terutama mengenai Formulasi Perjanjian Baku Dalam Rangka Perlindungan Hukum Konsumen PT. PLN. Jenis penelitian ini adalah normatif, atau disebut juga sebagai studi kepustakaan*

(library research). Penelitian menyimpulkan Perlindungan hukum terhadap pelanggan listrik dalam hal kaitannya dengan surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL) belum dapat terlaksana sepenuhnya. Terkait penyelesaian sengketa dimungkinkan bagi konsumen untuk menyelesaikan melalui jalur hukum non litigasi, yaitu melalui Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), karena BPSK lebih mudah, murah, cepat, dan sederhana, dalam hal ini BPSK berperan sebagai mediator dalam menyelesaikan sengketa konsumen listrik.

## 1. Pendahuluan

Keberadaan listrik saat ini sangat menentukan dalam menunjang perekonomian. Tenaga listrik masuk sebagai kebutuhan yang merupakan kepentingan bagi hajat hidup orang banyak. sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 33 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi, "cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara".<sup>1</sup>

PT. PLN (PERSERO) selaku Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan adanya ketentuan tersebut diberi wewenang oleh pemerintah untuk mengelola tenaga listrik yang menguasai hajat hidup orang banyak. Begitu pentingnya listrik di dalam masyarakat, maka Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN) yang merupakan badan usaha milik negara memainkan peranan penting karena menyangkut kehidupan orang banyak, baik pada tingkat keluarga maupun tingkat pelaku bisnis.

Apabila seseorang ingin mendapatkan aliran listrik di rumahnya atau sebagai pelanggan terlebih maka masyarakat harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh PT. PLN (PERSERO) tersebut, oleh karena itu apapun syarat-syarat yang ditetapkan oleh PT. PLN (PERSERO), konsumen selaku konsumen harus memenuhi kewajibannya apabila ingin mendapatkan aliran listrik dirumahnya, termasuk surat perjanjian dan surat pernyataan yang sudah disiapkan oleh PT. PLN (PERSERO) secara sepihak.

Masyarakat sebagai konsumen diminta menandatangani surat pernyataan apapun isinya. Di jelaskan di dalam surat perjanjian jual beli tenaga listrik antara PT. PLN (PERSERO) dengan pelanggan sebagai konsumen tersebut ada kewajiban-kewajiban yang ditetapkan oleh PT. PLN (PERSERO) yang harus dipenuhi oleh PT. PLN (PERSERO). yaitu PT. PLN (PERSERO) berkewajiban:

1. Menyalurkan tenaga listrik dengan mutu sebagaimana dimaksud dalam perjanjian;
2. Menyalakan listrik kepada pelanggan sesuai dengan waktu yang telah disepakati kedua belah pihak;

---

<sup>1</sup>Untuk Lebih utuh dan lengkapnya penjelasan tentang ini silahkan lihat pada link website berikut ini:

<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2009/4TAHUN2009UUPenj.htm>. diunggah pada tanggal 22/02/2022 pukul 02:00

3. Membuat pengumuman pemberitahuan bagi pelanggan melalui media massa apabila penyaluran tenaga listrik perlu di berhentikan karena sesuatu hal yang telah direncanakan, sekurang-kurangnya 3x24 jam sebelumnya;
4. Melakukan penggantian/perbaikan karena gangguan atau kerusakan yang terjadi pada sambungan tenaga listrik atau alat pengukur pembatas dan perlengkapan alat pengukur dan pembatas, setelah ada laporan dari pelanggan.

Hak-hak pelanggan sebagai konsumen yang ditetapkan oleh PT.PLN (PERSERO) yang harus dipenuhi oleh PT.PLN (PERSERO) sebagaimana yang tercantum didalam surat perjanjian jual beli tenaga listrik antara PT.PLN (PERSERO) dengan pelanggan sebagai konsumen meliputi:

1. Pelanggan memiliki hak atas informasi dan penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perjanjian ini;
2. Pelanggan memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan tenaga listrik secara berkelanjutan dengan mutu sesuai dengan yang diperjanjikan, kecuali apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:
  - a. sebab kahar (*Force Majeure*) yaitu terjadi hal-hal yang tidak terduga diluar kemampuan PT. PLN (PERSERO);<sup>2</sup>
  - b. terjadi gangguan pada instalasi PT.PLN (PERSERO) yang diakibatkan oleh kegagalan operasi peralatan;
  - c. terjadi sesuatu hal pada instalasi PT.PLN (PERSERO) atau instalasi pelanggan yang membahayakan kelangsungan penyaluran tenaga listrik dan/atau kepentingan dan keselamatan umum dan/atau keselamatan jiwa manusia;
  - d. terjadi hal-hal yang dianggap membahayakan keamanan daerah dan/atau keamanan negara;
  - e. terdapat pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan, perbaikan gangguan, perluasan atau rehabilitasi instalasi PT. PLN yang berhubungan dengan instalasi pelanggan;
3. pelanggan memiliki hak atas pelayanan perbaikan terhadap gangguan atau penyimpangan atas mutu tenaga listrik yang disalurkan;
  - a. pelanggan memiliki hak mendapat kompensasi berupa reduksi biaya beban atas penghentian penyaluran tenaga listrik yang berlangsung terus menerus melebihi waktu 3x24 (tiga kali dua puluh empat) jam yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kecuali bila penghentian penyaluran tenaga listrik disebabkan hal-hal sebagaimana disebutkan pada poin dua (2) di atas.
4. pelanggan berhak atas pengembalian uang jaminan langganan setelah diperhitungkan dengan tagihan rekening listrik dan tagihan-tagihan lain pelanggan yang belum dilunasi apabila perjanjian ini berakhir karena sebab apapun.

Ketentuan-ketentuan yang ada di dalam perjanjian tersebut dibuat oleh PT. PLN, yang mana pihak pelanggan hanya ditentukan pilihan untuk menolak atau menerima perjanjian tersebut dan pihak pelanggan tidak mempunyai peran untuk dapat mempengaruhi isi perjanjian tersebut.

---

<sup>2</sup>Untuk Lebih utuh dan lengkapnya penjelasan tentang ini silahkan lihat pada link website berikut ini <https://layanan.pln.co.id/permohonan-ubah-daya-pln> diunggah pada tanggal 22/02/2022 pukul 03:00

Perjanjian baku (standar) dalam bahasa belanda dikenal dengan istilah “*standaard contract*” dan di dalam bahasa inggris dikenal dengan istilah “*standardize contract*”. Perjanjian baku atau kontrak baku adalah kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan seringkali dalam kontrak tersebut sudah tercetak (*boilerplate*) dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak.<sup>3</sup>

Dalam perjanjian baku tersebut di atas, pihak PLN secara sepihak membuat syarat-syarat dan ketentuan yang harus diikuti sepenuhnya oleh konsumen yang mengajukan permohonan dan memiliki kekuatan mengikat. Dimana biasanya dalam pembuatan perjanjian tersebut, konsumen tidak dalam posisi tawar-menawar (*bargaining position*) yang menguntungkan karena formulir-formulir perjanjian tersebut tidak dibuat di depan kedua pihak, intinya kepada Konsumen hanya diberikan dua pilihan, yakni menerima atau menolaknya (*take it or leave it*) sehingga diperlukan adanya perlindungan konsumen.<sup>4</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, maka permintaan untuk membentuk suatu aturan yang dapat menyeimbangkan posisi yang tidak seimbang tersebut, dengan proses yang cukup panjang. Pemerintah berinisiatif mengeluarkan dan mengundang suatu aturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. UUPK baru dinyatakan efektif sejak 20 April 2000.

Berdasarkan argumentasi dan permasalahan di atas penulis akan meneliti lebih jauh mengenai bagaimana formulasi perjanjian baku dalam rangka perlindungan hukum konsumen pada PT. PLN ULP Tembilahan. Kemudian akan melihat perlindungan hukum terhadap konsumen jika PT. PLN ULP Tembilahan sebagai perusahaan penyedia pelayanan kepentingan umum tidak memenuhi kewajibannya dalam surat perjanjian jual beli tenaga listrik serta penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT. PLN di dalam prakteknya di Kota Tembilahan.

## **2. Kajian Literatur**

Berdasarkan yang hasil penelusuran terhadap beberapa penelitian yang telah ada, maka belum terdapat penelitian yang membahas tentang judul ini. Perbedaan yang mendasari dengan penelitian terdahulu adalah, bahwa penelitian lebih konsen mengkaji bagaimana formulasi perlindungan hukum terhadap Konsumen apabila PT. PLN ULP Tembilahan sebagai perusahaan penyedia pelayanan kepentingan umum Tidak memenuhi kewajibannya dalam surat perjanjian jual beli tenaga listrik. Lalu kajian ini juga berfokus penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT. PLN di dalam prakteknya di Kota Tembilahan yang belum ditemukan dalam penelitian-penelitian terdahulu. Beberapa penelitian terdahulu yang satu tema pembahasannya, antara lain:

1. *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN (Persero) Sub Rayon Pulau Kijang (Studi Kasus Pemadaman Listrik Sepihak Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir)*, ini adalah artikel jurnal yang ditulis

---

<sup>3</sup> Syahmin, *Hukum Kontrak Internasional*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2005), hlm. 144

<sup>4</sup> Pricylia A. Korah, *Kedudukan Nasabah Dalam Perjanjian Baku Yang Dilakukan Oleh Bank diunggap dari <https://ejournal.unsrat.ac.id>*, hlm. 6

oleh Rahmita, dimuat dalam Jurnal *Jom Fakultas Hukum* Volume IV Nomor 2 Oktober 2017, pokok bahasannya tentang hak-hak konsumen dalam pelayanan listrik oleh PT. PLN (Persero) Sub Rayon Pulau Kijang, tanggung jawab PT. PLN (Persero) Sub Rayon Pulau Kijang terhadap hak-hak konsumen listrik di Kecamatan Reteh, dan perlindungan hukum konsumen listrik di Kecamatan Reteh terhadap pemadaman listrik sepihak oleh PT. PLN. (Persero) Sub Rayon Pulau Kijang.

2. *Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan/Konsumen Listrik Dalam Pelayanan Ketenagalistrikan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, tesis ini ditulis oleh Muhammad April pada Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia 2010, fokus kajiannya terkait perlindungan hukum bagi Pelanggan/Konsumen Listrik (Studi kasus syafruddin, Dkk melawan PT. PLN (Persero) dan Upaya hukum yang dilakukan Pelanggan/konsumen listrik apabila dirugikan oleh PT. PLN
3. *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009*, Tesis ini ditulis Destania Suswantika di Universitas Indonesia Program Studi Magister Kenotariatan tahun 2011. Kajiannya berfokus pada perlindungan konsumen terhadap pemadaman listrik sepihak menurut undang-undang perlindungan konsumen dan ketenagalistrikan dan upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen bila terjadi pemadaman listrik.
4. *Pelaksanaan Tanggung Jawab Jual-Beli Tenaga Listrik PT. PLN (Persero) Rayon Singaraja Akibat Pemadaman Listrik Secara Sepihak*, ini merupakan artikel jurnal hasil kolaborasi, mereka adalah Nyoman Asri Premasanti dan Putu Tuni Cakabawa Landra dari Program Kekhususan Hukum Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Udayana. Artikel ini pokok bahasannya mengenai tanggung jawab PT. PLN Rayon Singaraja kepada konsumen akibat pemadaman listrik secara sepihak ditinjau dari Hukum Perjanjian Jual-Beli dan penyelesaian pengaduan konsumen listrik ketika mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan dari PLN Rayon Singaraja. Metode penulisan yang digunakan adalah metode penelitian hukum empiris.
5. *Perlindungan Bagi Konsumen Pelanggan Listrik Terhadap Kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL) Studi Kasus PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Garut Kota*, penelitian ini dilakukan oleh Tito Indratmo, masalah penelitiannya, yaitu "Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pelanggan listrik terhadap kenaikan tarif dasar listrik (TDL) jika dikaitkan dengan pelayanan terhadap pelanggan (Studi kasus di PT.PLN (Persero) unit pelanggan dan jaringan Garut kota).

### 3. Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah normatif, atau disebut juga sebagai studi kepustakaan (*library research*), yaitu usaha untuk memperoleh data dengan cara mendalami, mencermati, menelaah, dan mengidentifikasi pengetahuan yang ada dalam kepustakaan (sumber bacaan, buku referensi atau dokumen terpilih yang terkait tema penelitian ini) sehingga dapat diperoleh sebuah kesimpulan kebenaran baik filosofis

maupun empiris.<sup>5</sup> Adapun sumber data penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dengan melakukan penelitian kepustakaan terhadap bahan penelitian yang digunakan yang meliputi bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yaitu: mengumpulkan data dan mempelajari buku-buku hukum, literatur, tulisan-tulisan ilmiah, peraturan perundang-undangan dan bacaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### **4. Pembahasan dan Hasil**

##### **1. Kerangka Konseptual dan Teori**

###### **a. Kerangka Konseptual**

Untuk memperoleh pemahaman dan persepsi yang sama terkait dengan konsep yang digunakan dalam penelitian ini, sekaligus memudahkan pembahasan pada satu konsep yang sama mengenai berbagai definisi yang dipergunakan dalam penelitian ini. Adapun konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

###### **1. Konsumen**

Pengertian konsumen secara umum adalah pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.<sup>6</sup> Berdasarkan pengertian di atas Para ahli mendefinisikan konsumen sebagai berikut, dalam *text book on Consumer law*, konsumen adalah *one who purchases goods or service*. Definisi tersebut menjelaskan bahwa konsumen adalah setiap individu atau orang yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas bisnis dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha dan/atau pebisnis.<sup>7</sup>

Di dalam Pasal 1 Ayat (2) UUPK, konsumen ialah “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.” Di dalam Pasal 1 ayat (5) UU Ketenagalistrikan, memberikan penjelasan bahwa konsumen yaitu “setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk digunakan sebagai pemanfaatan akhir dan tidak untuk diperdagangkan.”

Pasal 1 ayat (15) Undang- Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat atau disingkat dengan LPMPUTS juga memuat pengertian konsumen, yaitu “setiap pemakai dan atau pengguna barang dan/atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain.” Az. Nasution memberikan batasan tentang pengertian konsumen, yaitu:

- a) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
- b) Konsumen antara yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa untuk diperdagangkan.

---

<sup>5</sup> M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003, hlm. 45. Lihat juga: Noeng Muhadjir, dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rave Sarasin, 2000, hlm. 296

<sup>6</sup> Az. Nasution, 2001, *Perlindungan Hukum Konsumen*, Grasindo, Jakarta, hlm. 5

<sup>7</sup> Jhon M. Echols dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Gramedia, Jakarta, 1995, hlm. 124.

- c) Konsumen akhir yaitu setiap orang alami yang mendapatkan atau menggunakan barang atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga, dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Berdasarkan penjelasan di atas, subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Istilah “orang” dalam pengertian konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## 2. Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak konsumen. Walaupun sangat beragam, secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:

1. Hak yang dimaksud untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar, dan;
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Adanya hubungan hukum inilah antara konsumen dan pelaku usaha yang dalam hal ini PT PLN (Persero) terdapat hubungan timbal balik yang saling menguntungkan. Pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk menjadi pasar bagi produk atau jasanya agar mendapatkan keuntungan, sedangkan konsumen membutuhkan pelaku usaha untuk menyediakan barang atau jasa untuk memenuhinya.

Pada dasarnya listrik dapat dikategorikan sebagai produk yang bersifat *intangible goods*. Sebagaimana di jelaskan bahwa berkaitan dengan tanggung jawab produsen (*product liability*) produk bukan hanya berupa *tangible goods*, tapi juga yang bersifat *intangible goods* seperti listrik. Perlindungan konsumen listrik dalam konteks UUPK, pada umumnya berhubungan dengan persoalan *product liability*. Sebab berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan listrik. Bagaimanapun juga hubungan antara PT PLN (persero) dengan konsumen didasarkan pada *contract liability*.

Perjanjian yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) dengan konsumen belum diadaptasi sesuai dengan materi UUPK dalam hal ini tergambar pada formulir permohonan berlangganan listrik sekaligus berisi klausula-klausula baku yang pada umumnya dibuat oleh badan-badan publik yang sama sekali tidak memberi celah kepada konsumen untuk mendapat perlindungan hukum apabila terjadi wanprestasi ataupun perbuatan melawan hukum. Pada prinsipnya ketentuan yang mengatur perlindungan hukum konsumen dalam aspek hukum perdata, diatur di dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan Pasal 1365 KUH Perdata.

Pasal 1320 KUH Perdata mengatur bahwa untuk sahnya perjanjian diperlukan empat syarat, yaitu:

1. Kata sepakat dari mereka yang mengikatkan dirinya (*toestemming van dengeenen die zich verbiden*);
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan (*de bekwaamheid om een verbintenis aan te gaan*);
3. Suatu hal tertentu (*een bepaald onderwerp*); dan
4. Suatu sebab yang halal (*een geloofde oorzaak*).

Sedangkan Pasal 1365 KUHPerdara mengatur syarat-syarat untuk menuntut ganti kerugian akibat perbuatan melanggar hukum yang menyatakan bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.

## **b. Kerangka Teori**

Dalam menganalisa pembahasan ini, agar memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang konsumen dan perlindungan konsumen, maka penulis menggunakan teori hukum perlindungan konsumen, teori penyelesaian sengketa, dan hukum perjanjian untuk menemukan formulasi perjanjian baku dalam rangka perlindungan hukum konsumen pada PT. PLN ULP Tembilahan.

### **1. Teori Perlindungan Konsumen**

Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*.<sup>8</sup> Sementara itu *Black's Law Dictionary* mendefinisikan *a statute that safe guards consumers in the use good and services*.<sup>9</sup> Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya sendiri terhadap permasalahan-permasalahan yang merugikan konsumen itu sendiri. Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, Adam Smith melahirkan ajaran mengenai keadilan (*justice*) yang menyatakan *the end of the justice source from the injury*.<sup>10</sup>

Menurut G. W. Paton, hak yang diberikan oleh hukum ternyata tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan kepentingan tetapi juga untuk kehendak. Hukum pada hakikatnya adalah suatu yang abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkrit. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan, dan berkurangnya penderitaan, maka menurut Az. Nasution hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah yang melindungi dan mengatur konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan sehari-hari bermasyarakat.<sup>11</sup>

Piliphus M Hadjon menjelaskan bahwa di dalam perlindungan konsumen terdapat dua teori perlindungan hukum, yaitu *perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum preventif*.<sup>12</sup> Perlindungan hukum represif, yaitu perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku agar dapat menegakkan hukum sebenarnya yang biasanya dilakukan di pengadilan. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa.<sup>13</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian

---

<sup>8</sup> Peter Colin, *Business English Dictionary*, Linguaphone, London, 2006, hlm. 61.

<sup>9</sup> Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, Eight Edition, St. Paul Minnesota, 2004, hlm. 335.

<sup>10</sup> Zulham, *Op., Cit*, hlm. 54

<sup>11</sup> Az Nasution, *Op. Cit* hlm. 22.

<sup>12</sup> Piliphus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm. 21.

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 22.

hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Artinya perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai sengketa ataupun permasalahan karena merasa dirugikan oleh para pelaku usaha.<sup>14</sup> Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan/atau jasa, yang berawal dari tahap kegiatan mendapatkan barang dan/atau jasa hingga sampai akibat - akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

## 2. Teori Penyelesaian Sengketa

Teori penyelesaian sengketa menurut Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin ada 5 (lima), yaitu: Pertama, *contending* (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya. Kedua, *yielding* (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan. Ketiga, *problem solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternative yang memuaskan dari kedua belah pihak. Keempat, *with drawing* (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis. Kelima *in action* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.<sup>15</sup>

Para ahli antropologi hukum mengemukakan pendapatnya tentang cara-cara penyelesaian sengketa yang terjadi dalam masyarakat, baik dalam masyarakat tradisional maupun modern. Laura Nader dan Harry F. Todd Jr menerangkan 7 (tujuh) cara penyelesaian sengketa dalam masyarakat, yaitu:

1. *Lumpingit* (membiarkan saja), oleh pihak yang merasakan perlakuan tidak adil, gagal dalam mengupayakan tuntutannya. Dia mengambil keputusan untuk mengabaikan saja masalahnya atau isu-isu yang menimbulkan tuntutannya dan dia meneruskan hubungan-hubungannya dengan pihak yang dirasakan merugikannya. Ini dilakukan karena berbagai kemungkinan seperti kurangnya faktor informasi tentang bagaimana proses mengajukan keluhan ke peradilan, kurangnya akses ke lembaga peradilan atau sengaja tidak diproses ke pengadilan karena diperkirakan bahwa kerugiannya lebih besar dari keuntungannya baik diprediksi dari sisi materi maupun psikologis.
2. *Avoidance* (mengelak), yaitu pihak yang merasa dirugikan, memilih untuk mengurangi hubungan-hubungan dengan pihak yang merugikannya atau untuk sama sekali menghentikan hubungan tersebut, misalkan dalam hubungan bisnis hal serupa bisa saja terjadi. Dengan mengelak, maka masalah yang menimbulkan keluhan dielakkan saja. Berbeda dengan pemecahan pertama (*lumping it*), dimana hubungan- hubungan berlangsung terus, hanya isunya saja yang dianggap selesai. Sementara dalam hal bentuk kedua (*avoidance*), yaitu pihak yang merasa dirugikan mengelakannya. Pada bentuk penyelesaian pertama hubungan pihak yang besengketa tetap diteruskan, namun pada bentuk kedua hubungan kedua belak pihak yang bersengketa dapat dihentikan untuk sebagian atau untuk keseluruhan.
3. *Coercion* (paksaan), pihak yang satu memaksakan pemecahan kepada pihak lain, ini bersifat unilateral. Tindakan yang bersifat memaksakan atau ancaman untuk menggunakan kekerasan, pada umumnya mengurangi kemungkinan penyelesaian secara damai.

---

<sup>14</sup> Eli Wuria Dewi, *Op. Cit*, hlm. 5.

<sup>15</sup> Dean G Pruitt & Z. Rubin, *Konflik Sosial*, Yogyakarta: PustakaPelajar, 2004, h. 4-6.

4. *Negotiation* (perundingan), kedua belah pihak yang berhadapan merupakan para pengambil keputusan. Pemecahan masalah yang dihadapi dilakukan oleh mereka berdua, mereka sepakat tanpa adanya pihak yang ketiga yang mencampurinya. Kedua belah pihak berupaya untuk saling menyakinkan, jadi mereka membuat aturan mereka sendiri dan tidak memecahkannya dengan bertitik tolak dari aturan-aturan yang ada.
5. *Mediation* (mediasi), pihak ketiga yang membantu kedua belah pihak yang berselisih pendapat untuk menemukan kesepakatan. Pihak ketiga ini dapat ditentukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa, atau ditunjukkan oleh pihak yang berwenang untuk itu. Apakah mediator hasil pilihan kedua belah pihak, atau karena ditunjuk oleh orang yang mempunyai kekuasaan, kedua belah pihak yang bersengketa harus setuju bahwa jasa-jasa seorang mediator akan digunakan dalam upaya mencari pemecahan. Dalam masyarakat kecil (paguyuban) bisa saja tokoh-tokoh yang berperan sebagai mediator juga berperan sebagai arbitrator dan sebagai hakim.
6. *Arbitration* (Arbitrase), yaitu dua belah pihak yang bersengketa sepakat untuk meminta perantara kepada pihak ketiga, arbitrator dan sejak semula telah setuju bahwa mereka akan menerima keputusan dari arbitrator tersebut.
7. *Adjudication* (peradilan), yaitu pihak ketiga yang mempunyai wewenang untuk mencampuri pemecahan masalah, lepas dari keinginan para pihak yang bersengketa. Pihak ketiga itu juga berhak membuat keputusan dan menegakkan keputusan itu artinya pihak ketiga berupaya bahwa keputusan itu dilaksanakan.<sup>16</sup>

Ketujuh cara ini dapat dibagi menjadi tiga cara penyelesaian sengketa, yaitu tradisional, *alternative disputeresolution* (ADR) dan pengadilan. Cara tradisional adalah *lumping it* (membiarkan saja), *avoidance* (mengelak) dan *coercion* (paksaan). Ketiga cara tersebut tidak dapat ditemukan dalam perundang-undangan. Yang termasuk dalam penyelesaian sengketa dengan menggunakan ADR adalah perundingan (*negotiation*), mediasi dan arbitrase.

Ketiga cara ini terdapat dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Pilihan Penyelesaian Sengketa, sedangkan penyelesaian sengketa di pengadilan dikenal dengan hukum acara.<sup>17</sup>

### **3. Hukum Perjanjian**

Perjanjian atau persetujuan diatur dalam Pasal 1313 KUHP perdata yang menyatakan bahwa, perjanjian atau persetujuan adalah sesuatu perbuatan dengan satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Menurut Subekti perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Menurut Yahya Harahap, perjanjian maksudnya adalah hubungan hukum yang menyangkut hukum kekayaan antara dua orang atau lebih, yang memberi hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain tentang suatu prestasi.<sup>18</sup> Sementara dalam hukum perjanjian mengenal tujuh asas, yaitu *asas kebebasan berkontrak*, *asas*

---

<sup>16</sup> Laura Nader & Harry F. Todd Jr, *The Disputing Process Law in Ten Societies*, New York:Columbia University Press, 1978,h. 9-11

<sup>17</sup> *Ibid*, h. 11-12

<sup>18</sup> M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, PT. Bima Cipta, Bandung, 1986, hlm. 6.

*konsensualisme, asas kekuatan mengikat, asas kepribadian, asas iktikad baik, asas kesederajatan, dan asas kepastian hukum.*<sup>19</sup>

Dapat disimpulkan bahwa perjanjian merupakan perbuatan hukum yang melahirkan suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang menghasilkan perikatan, yaitu hubungan hukum antara para pihak yang menimbulkan hak dan kewajiban para pihak yang lainnya atas suatu prestasi.

## **2. Kedudukan PLN Sebagai BUMN dan Hubungannya dengan Konsumen.**

### **a. Kedudukan PT. PLN (Persero) Sebagai Badan Usaha Milik Negara**

Sampai saat ini PT PLN Persero merupakan satu-satunya badan usaha milik negara yang menyediakan pasokan tenaga listrik bagi rakyat Indonesia. PT. PLN Persero yang berkedudukan sebagai badan usaha milik negara merupakan badan usaha yang oleh pemerintah disertai tugas semata-mata untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum.

Hal tersebut seperti termuat dalam pasal 7UU 15 tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan juncto pasal 3 ayat 1 dan 13 Peraturan Pemerintah No 10 tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik menyatakan bahwa dalam hal koperasi, swasta, dan BUMN atau lembaga negara lainnya selaku Pemegang Usaha Ketenagalistrikan dari BUMN yaitu PLN.

Dasar hukum tentang kedudukan PT. PLN Persero sebagai Badan Usaha Milik Negara juga diatur dalam pasal 7 ayat 1 Undang-Undang No 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, bahwa usaha penyediaan tenaga listrik dilakukan oleh negara dan diselenggarakan oleh badan usaha milik negara yang didirikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan.

### **b. Hubungan PT PLN (Persero) dengan Pelanggan atau Konsumen**

Hubungan antara PT. PLN Persero dengan pelanggan atau konsumen dapat terjadi dengan adanya kontrak yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Pola hubungan tersebut diatur dalam pasal 25 Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 1985 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, yaitu: Pasal 25 (Hak pelaku Usaha).

1. Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum dalam menyediakan tenaga listrik diberi hak untuk:
  - a. memeriksa instalasi ketenagalistrikan yang diperlukan oleh masyarakat, baik sebelum maupun sesudah mendapat sambungan tenaga listrik;
  - b. mengambil tindakan atas pelanggaran perjanjian penyambungan listrik oleh pemakai;
  - c. mengambil tindakan penertiban atas pemakaian tenaga listrik secara tidak sah.
2. Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum tidak bertanggung jawab atas bahaya terhadap kesehatan, nyawa, dan barang yang timbul karena penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai dengan peruntukannya atau salah dalam pemanfaatannya.

---

<sup>19</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian dan Penerapannya*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2003, hlm. 34.

3. Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum dalam menyediakan tenaga listrik wajib:
  - a. memberikan pelayanan yang baik;
  - b. menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
  - c. memberikan perbaikan, apabila ada gangguan tenaga listrik;
  - d. bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, kesehatan, dan barang yang timbul karena kelalaiannya.

Sedangkan hak dan kewajiban masyarakat sebagai konsumen listrik diatur dalam pasal 26 PP 10 tahun 1989 sebagai berikut:

1. Masyarakat di daerah usaha Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan atau Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum berhak mendapat tenaga listrik yang disediakan oleh Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan atau Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum yang bersangkutan.
2. Masyarakat yang telah mendapat tenaga listrik mempunyai hak untuk:
  - a. mendapat pelayanan yang baik;
  - b. mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan c. keandalan yang baik;
  - c. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik.
3. Masyarakat yang telah mendapat tenaga listrik mempunyai kewajiban:
  - a. melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
  - b. menjaga dan memelihara keamanan instalasi ketenagalistrikan;
  - c. menggunakan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya. Masyarakat yang telah mendapat tenaga listrik bertanggung jawab karena kesalahannya mengakibatkan kerugian bagi Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan atau Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum.

### **3. Sanksi Pelanggaran UUPK Nomor 8 Tahun 1999**

#### **a. Sanksi Pelanggaran Pelaku Usaha (PLN)**

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen sebagaimana dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 tahun 1999, maka dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Pasal 33 berbunyi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:

- a. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
- b. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
- c. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;

- e. Menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap berperilaku kepada konsumen;
- f. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha; melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Sebagaimana fungsi di atas tidak lain untuk meningkatkan dan mengembangkan perlindungan konsumen. Adapun sanksi yang diberikan oleh BPSK dalam UUPK Nomor 8 Tahun 1999 terkait pelanggaran bagi pelaku usaha (PLN) yang melanggar sebagai berikut:

1. Sanksi Administrasi

- a. Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
- b. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- c. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

2. Sanksi Pidana

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

- a. 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).
- b. 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).

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

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

1. perampasan barang tertentu;
2. pengumuman keputusan hakim;
3. pembayaran ganti rugi;
4. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
5. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
6. pencabutan izin usaha.

**b. Sanksi Pelanggaran Konsumen**

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menjelaskan sanksi dan ketentuan terhadap pihak yang melakukan pelanggaran yang menyebabkan kerugian, yaitu :

1. Sanksi Administratif

Sanksi administratif sebagai mana dijelaskan pada bab empat belas pasal 48 Undang-undang RI Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, sebagai berikut :

- a. Setiap orang yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (3), Pasal 17 ayat (3), Pasal 27 ayat (2), Pasal 28, Pasal 3 ayat (3), Pasal 35, Pasal 37, Pasal 42, atau Pasal 45 ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa, teguran tertulis, pembekuan kegiatan sementara; dan/atau pencabutan izin usaha.
- b. Sanksia dministratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Menteri, Gubernur, atau Bupati/Walikota sesuai dengan kewenangannya. d. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi dministratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

## 2. Ketentuan Pidana

Ketentuan pidana sebagai mana dijelaskan pada bab lima belas pasal 51 UU RI Nomor 30 Than 2009 tentang ketenagalistrikan, sebagai berikut :

1. Setiap orang yang tidak memenuhi keselamatan ketenagalistrikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (1) sehingga mempengaruhi kelangsungan penyediaan tenaga listrik dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
2. Apabila perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan terputusnya aliran listrik sehingga merugikan masyarakat, dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan denda paling banyak Rp.2.500.000.000,00 (dua miliar lima ratus juta rupiah)
3. Setiap orang yang menggunakan tenaga listrik yang bukan haknya secara melawan hukum dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan denda paling banyak Rp.2.500.000.000,00 (dua miliar lima ratus juta rupiah).

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut di atas, dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Perlindungan hukum terhadap pelanggan listrik selaku konsumen di P.T PLN (Persero) dalam hal kaitannya dengan surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL) yang dibuat oleh pihak PLN yang memuat hak dan kewajiban, belum dapat terlaksana sepenuhnya. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya pengaduan-pengaduan dalam kaitannya terhadap pemenuhan kewajiban-kewajiban yang termuat di dalam SPJBTL, seperti: voltase naik turun, pemadaman listrik yang dilakukan secara tiba-tiba, pelayanan terhadap pengaduan gangguan yang terlalu lama sehingga menimbulkan keengganan dari pelanggan listrik selaku konsumen untuk melakukan pengaduan karena kurang tanggapnya dari pihak PLN selaku pelaku usaha. Hal lainnya adalah berkaitan dengan kerugian yang diderita konsumen berupa kerusakan barang-barang elektronik akibat pemadaman dan atau naik turunnya tegangan tanpa pemberitahuan atau informasi terlebih dahulu, yang memungkinkan konsumen untuk menuntut ganti rugi berdasarkan pada Pasal 1243 KUH Perdata berupa ongkos yang nyata nyata dikeluarkan, rusaknya suatu barang

akibat wanprestasi wanprestasi dan keuntungan atau bunga yang seharusnya didapat, dapat menuntut pemenuhan haknya berdasarkan Undang-Undang selain itu konsumen dapat Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 7 huruf g disebutkan bahwa: pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan". Hal ini didukung dengan adanya ketentuan yang mengatur hak konsumen, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 huruf h, yaitu: "hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya".

- b. Sehubungan dengan penyelesaian sengketa antara PT.PLN (Persero) dengan konsumen listrik dimungkinkan bagi konsumen untuk menyelesaikan melalui jalur hukum non litigasi yaitu melalui BPSK, dimana melalui BPSK lebih mudah, murah, cepat dan sederhana, dalam hal ini BPSK berperan sebagai mediator dalam menyelesaikan sengketa konsumen listrik.

## 2. Saran

1. Hendaknya lebih ditingkatkan sosialisasi mengenai undang-undang perlindungan konsumen sehingga pengetahuan masyarakat tentang kontrak baku, klausula baku dan perlindungan konsumen semakin bertambah dan mengetahui pasti apa yang menjadi hak-haknya sebagai pelanggan tenaga listrik dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.
2. Agar PT.PLN (Persero) meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi Hak-hak pelanggan listrik selaku konsumen yang diatur didalam peraturan perundang-undangan listrik maupun didalam UUPK.
3. Pemerintah harus mengupayakan agar seluruh pengelola ketenagalistrikan membeli asuransi untuk pembayaran kerugian konsumen jika terjadi kerusakan akibat force majeure. Jaminan asuransi itu untuk mengatasi kejadian yang tidak dapat diramalkan, sehingga dapat dipakai membayar kerugian konsumen dan perusahaan itu sendiri.

## 6. Daftar Pustaka

### Buku-Buku

- Abdul Kadir, *Energi Sumber Daya, Inovasi, Tenaga Listrik Dan Potensi Ekonomi*, Edisi Kedua, Universitas Indonesia Press, tanpa tahun.
- Ashshofa, Burhan *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 1996)
- Badruzzaman, Mariam Darus *Perlindungan Terhadap Konsumen dilihat dari perjanjian baku (standar)*, Bina Cipta, 1986
- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: SinarGrafik. 1996
- Bernard L. Tanya dkk, *Teori Hukum: Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Yogyakarta: Penerbit Genta Publishing, 2010
- Fuady, Munir *Perbuatan Melawan Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002
- Hadjon Phillipus. M., *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina ilmu, 2006
- Kansil C.S.T., *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Cet.VIII, Balai Pustaka, Jakarta, 1989.
- Khairandy, Ridwan *Iktikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*, (Jakarta: PascaSarjana FH-UI, 2003).

- Komaruddin, dan Yooke Tjuparmah Komarrudin, *Kamus Istilah karya tulis Ilmiah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
- Kumpulan Rubrik Advokasi Konsumen, *Siapa Raja, Konsumen atau Produsen ?*, Jakarta: Kompas
- Kusuma Mulyana W. dan Paul S. Baut, *Hukum, Politik, dan Perubahan Sosial*, Jakarta: Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Indonesia, 1988
- Lubis M. Solly, *Filsafat Ilmu hukum dan Penelitian*, Mandar Maju, Bandung, 1994.
- Mertokusumo Sudikno, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta: Liberty 1999 Nasution Az. *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995
- MoleonLexy J. g, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 1990.
- P.Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991).
- Prodjodikoro. R Wirjono *Azas-azas Hukum Perjanjian*. (Bandung: Sumur, 1981), Wuisman, JJM M. *Penelitian Ilmu Sosial*, Jilid I, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 1996.
- , 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta.
- Purwanto, Agus J. 2002, *Transformasi Demokrasi dan Perbaikan Pelayanan Publik*, Jakarta, Universitas Terbuka
- Rahardjo Satjipto, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 2000, hal. 13
- Sanafiah Faisal, *Format-format Penelitian Sosial*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1999
- Satrio J., *Hukum Perikatan, Perikatan Pada Umumnya*, Alumni Bandung, 1883, Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000)
- Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Putra A Bardin, 1994
- Shofie Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, Hal 173.
- Sjahdeini Sultan Remy, *Kebebasan berkontrak dan Perlindungan Yang seimbang Bagi Para Pihak Dalam perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta 1995.
- Soekanto Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1982. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Penerbit PT. Pembimbing Masa, 1997.
- Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Suharnoko. 2009. *Hukum Perjanjian. Teori dan Analisa Kasus*. (Jakarta: Prenada Media Group).
- Suryabrata Sumadi, *Metodologi Penelitian*, Cetakan Kelimabelas, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Susilo Zumrotin, K., *Penyambung Lidah Konsumen*, (Jakarta: Kerjasama YLKI dengan Puspa Swara, 1996)
- Sutedi Adrian, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- Syahmin, *Hukum Kontrak Internasional*, Jakarta: Rajawali Pers, 2005
- Syahrin Alvi, *Beberapa Masalah Hukum*, PT. Softmedia, Medan, 2009.
- Utrecht/ Saleh Djindang, *Pengantar Dalam Hukum Indonesia*, PT. Ictiar Baru, Jakarta, 1989
- Waluyo Bambang, *Metode Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Cetakan kedua, (Jakarta: Penerbit Sinar Grafika, 1996)

### **Perundang-Undangan**

1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009, Tentang Ketenagalistrikan, Lembaran Negara RI Nomor 133 Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5052.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 2012 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.
3. Undang-undang Perlindungan Konsumen, Nomor 8 Tahun 1999, tentang Hak konsumen.

### **Karya Ilmiah**

Hirman, "Tinjauan Yuridis Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Antara PT. PLN Cabang Madiun dengan Pelanggannya, artikel Journal Sosial Volume 8 Nomor 1, Maret 2008.

Purwanto, Agus J. 2002, *Transformasi Demokrasi dan Perbaikan Pelayanan Publik*, Jakarta, Universitas Terbuka.

Rivia Nugraheni dkk, *Perlindungan Konsumen Listrik Pt Pln (Persero) Terhadap Harga Listrik Yang Wajar*, Diponegoro Law Journal, Volume 6, Nomor 1, Tahun 2017

Pricylia A. Korah, *Kedudukan Nasabah Dalam Perjanjian Baku Yang Dilakukan Oleh Bank* diunggah dari <https://ejournal.unsrat.ac.id>.