

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fithi Erawi Harianja
NPM : 1406200275
Program : Strata – I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul : TANGGUNG JAWAB PERDATA PT. PLN (PERSERO)
TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN ALIRAN
LISTRIK (Studi di PT. PLN Wilayah Sumut)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Oktober 2018

Saya yang menyatakan



FITHI ERAWI HARIANJA



BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 14 Februari 2019, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : FITHI ERAWI HARIANJA
NPM : 1406200275
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNGJAWAB PERDATA PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN ALIRAN LISTRIK (Studi di PT. PLN Wilayah Sumatera Utara)

Dinyatakan : (B) Lulus Yudisium dengan predikat Baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam BAGIAN HUKUM PERDATA.

PANITIA UJIAN

Ketua

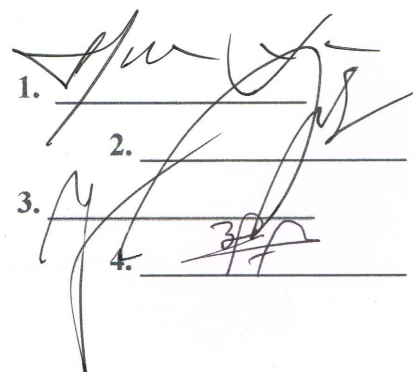
Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H.
NIDN: 0003036001

Sekretaris

FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. Dr. SURYA PERDANA, S.H., M.Hum.
2. M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H., CN., M.Kn
3. HARISMAN, S.H., M.H.
4. IBRAHIM NAINGGOLAN, S.H., M.H.



1. _____
2. _____
3. _____
4. _____



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : FITHI ERAWI HARIANJA
NPM : 1406200275
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNGJAWAB PERDATA PT. PLN (PERSERO)
TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN
ALIRAN LISTRIK (Studi di PT. PLN Wilayah Sumatera
Utara)

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian

Medan, 24 Oktober 2018

Pembimbing I

HARISMAN, S.H., M.H.
NIDN: 0103047302

Pembimbing II

IBRAHIM NAINGGOLAN, S.H., M.H.
NIDN: 0101017406

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Strata I bagi:

NAMA : FITHI ERAWI HARIANJA
NPM : 1406200275
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNGJAWAB PERDATA PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN ALIRAN LISTRIK (Studi di PT. PLN Wilayah Sumatera Utara)

PENDAFTARAN : Tanggal 02 Februari 2019

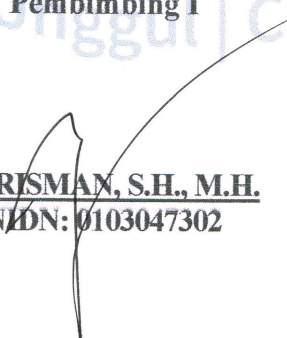
Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Komprehensif, penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM
BAGIAN HUKUM PERDATA

Diketahui
Dekan


Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H
NIDN: 0003036001

Pembimbing I


HARISMAN, S.H., M.H.
NIDN: 0103047302

Pembimbing II


IBRAHIM NAINGGOLAN, S.H., M.H.
NIDN: 0101017406



Unggul, Cerdas dan Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsuac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut.

KARTU BIMBINGAN
SKRIPSI MAHASISWA

Nama Mahasiswa : FITHI ERAWI HARIANJA
NPM : 1406200275
Prodi/Bagian : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : TANGGUNGJAWAB PERDATA PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN ALIRAN LISTRIK (Studi Di PT. PLN Wilayah Sumatera Utara)
Pembimbing I : HARISMAN, SH., M.H
Pembimbing II : IBRAHIM NAINGGOLAN, S.H., M.H

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KONS. LANJUTAN	PARAF
17-9-2018	Perbaikan tulis dan pengamanatan loca		
22-9-2018	alur dan rumus masalah perantara lok		
28-9-2018	Rubrik masalah hasil wawancara		
2-10-2018	Keampulan tulis dan bahasan		
5-10-2018	lanjut ke paragraf I		
11-10-2018	perbaiki bagian Survei		
14-10-2018	perbaiki bagian Survei		
19-10-2018	perbaiki bagian Survei		
24/10 2018	KCC (perbaikan Meja Kijir)		

Diketahui Dekan

IDA HANIFAH, S.H., M.H

Pembimbing I

HARISMAN, S.H., M.H

Pembimbing II

IBRAHIM NAINGGOLAN, S.H., M.H



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

SURAT KEPUTUSAN PROPOSAL SKRIPSI
DAN PENGHUJUKAN DOSEN PEMBIMBING

Nomor: *1099* /KEP/II.3-AU/UMSU-06/F/2018

Bismillahirrahmanirrahim

Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Berdasarkan Surat Persetujuan Kepala Bagian Hukum Perdata, Menetapkan Proposal Skripsi dan Dosen Pembimbing Skripsi:

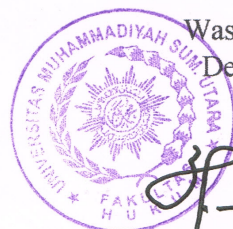
Nama : **FITHI ERAWI HARIANJA**
NPM : 1406200275
Prodi/Bagian : Ilmu Hukum / Hukum Perdata
Jenjang Studi : Strata-1 (S-1)
Judul Skripsi : **TANGGUNG JAWAB PERDATA PT. PLN (Persero) TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN ALIRAN LISTRIK (Studi di PT. PLN Wilayah Sumut)**

Pembimbing I : **HARISMAN, SH., MH**
Pembimbing II : **IBRAHIM NAINGGOLAN, SH., MH**

Dengan demikian mahasiswa yang bersangkutan diizinkan untuk menyusun skripsi dengan ketentuan:

1. **Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.**
2. Tanggal Seminar: 18 JULI 2018
3. Waktu bimbingan rata-rata 9 (sembilan) kali pertemuan dengan dosen pembimbing.
4. Surat penetapan proposal dan penghujukan dosen pembimbing ini **berlaku sampai tanggal: 18 JANUARI 2019.**

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 17 Zulqaidah. 1439 H
30 Juli. 2018 M



Wassalam
Dekan,

IDA HANIFAH, SH., MH

Tembusan :

1. Kepala Bagian
2. Peringgal

UNDANGAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 726 /II.3-AU/UMSU-06/F/2019



Prog. Studi : Ilmu Hukum
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Hukum UMSU
Jl. Kapten Mukhtar Basri No.03 Telp. (061) 6624567

Hari/Tanggal : Kamis, 14 Februari 2019
Waktu : 08.30 WIB s.d 12.00 WIB
Hal : Undangan/Panggilan Ujian Skripsi

No	Waktu	NAMA/NPM	Dosen Penguji Skripsi		JUDUL SKRIPSI	BAGIAN
			Pembimbing	Penguji Utama		
1	08.30-09.20	ABDUL LATIF PANJAITAN 1406200570 04-SH-2019	1 DR. SURYA PERDANA, S.H., M.Hum 2 HIDAYAT, S.H., M.H	1 FAISAL, S.H., M. Hum. 2 MIRSA ASTUTI, S.H., M.H	PEMBUKTIAN KEABSAHAN ANAK ANGKAT MENURUT UNDANG-UNDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN ANAK	HUKUM ACARA
2	08.30-09.20	RABIATUL ADAWIYAH 1406200274 05-SH-2019	1 HARISMAN SH.,M.H 2 IBRAHIM NAINGGOLAN SH., M.H	1 FAISAL, S.H., M. Hum. 2 M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H., C.N., M.	PENEGAKAN HUKUM TERHADAP PELAKU PERDAGANGAN KULIT HARIMAU SUMATERA (STUDI KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA)	HUKUM PIDANA
3	08.30-09.20	FITHI ERAWI HARIANJA 1406200275 08-SH-2019	1 HARISMAN SH.,M.H 2 IBRAHIM NAINGGOLAN SH., M.H	1 DR. SURYA PERDANA, S.H., M.Hum 2 M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H., C.N., M.	TANGGUNG JAWAB PERDATA PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN ALIRAN LISTRIK (STUDI DI PT. PLN WILAYAH SUMATERA UTARA)	HUKUM PERDATA
4	08.30-09.20	KARINA LOLO CAPAH 1406200238 07-SH-2019	1 MIRSA ASTUTI, S.H., M.H 2 M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H., C.N.	1 DR. SURYA PERDANA, S.H., M.Hum 2 HARISMAN SH.,M.H	AKIBAT HUKUM TERHADAP PERUBAHAN STATUS HUKUM TANAH ULAYAT (STUDI DI KECAMATAN SIDIKALANG KABUPATEN DAIRI)	HUKUM PERDATA
5	08.30-09.20	MUHAMMAD ILHAMSYAH SINAGA 1306200292 08-SH-2019	1 FAISAL, S.H., M. Hum. 2 RACHMAD ABDUH, S.H., M.H.	1 MIRSA ASTUTI, S.H., M.H. 2 HARISMAN SH.,M.H	PERANAN UJI BALISTIK DALAM PEMBUKTIAN TINDAK PIDANA PEMBUNYAN DENGAN MENGGUNAKAN SENJATA API (STUDI DI LABORATORIUM FORENSIK POLRI CABANG MEDAN)	HUKUM ACARA

Medan, 06 Djumadil Akhir 1440H
11 Februari 2019M

Disetujui Oleh:
Rektor
Rektor I
Dr. Muhammad Arifin, SH., M.Hum

Ketua
Dr. Ida Harifah, SH., MH



9/5 Sekretaris
Faisal, SH., M.Hum

Catatan :

1. Peserta sidang diharapkan berpakaian hitam putih, bagi laki-laki berdasi & jas warna hitam, perempuan berjilbab.
2. peserta sidang diharapkan hadir 30 menit sebelum acara dimulai, bila terlambat sidang yang bersangkutan ditunda.
3. Bagi penguji yang tidak hadir pada saat sidang berlangsung, kedudukannya akan diganti



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Prog. Studi : Ilmu Hukum (S1)
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Hukum UMSU
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 03 Telp. (061) 6624567

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL

Nomor : 1031/II.3-AU/UMSU-06/F/2018

Hari/Tanggal : Rabu '18 Juli 2018
Waktu : 09.00-12.00
Moderator : Atikah Rahmi, SH.,MH / Faisal Riza, SH.,MH

No.	NAMA	NPM	DOSEN PEMBIMBING	PEMBAHAS	JUDUL PROPOSAL	BAGIAN
1	SISKA SAHARNIS HASIBUAN 09.00 - 09.30	1406200251	1 ATIKAH RAHMI, SH., MH 2 JULFIKAR, SH., MH	1 YUSUF HARAHAP 2 SUCI RAMADHANI SIREGAR	PERAN PEMERINTAH KOTA MEDAN DALAM PEMUNGUTAN RETRIBUSI KEBERSIHAN DI KOTA MEDAN (Studi Kasus Dinas Kebersihan Kota Medan)	Hukum Administrasi Negara
2	FITHI ERAWI HARIANJA 09.30 - 10.00	1406200275	1 HARISMAN, SH., MH 2 IBRAHIM NAINGGOLAN, SH., MH	1 MUNAWIR SYAHDY SIREGAR 2 DIAN PRAYOSO	TANGGUNG JAWAB PT PLN TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN ALIRAN LISTRIK (Studi di PT PLN Wilayah Sumut)	Hukum Perdata
3	SUCI RAMADHANI SIREGAR 10.00 - 10.30	1406200413	1 ATIKAH RAHMI, SH., MH 2 HIDAYAT, SH., MH	1 NOVA SINAGA 2 SISKA SAHARNIS HASIBUAN	TANGGUNG JAWAB ISTRI TERHADAP HARTA BERSAMA YANG DIGADAIKAN TANPA PERSETUJUAN SUAMI (Analisis Putusan Nomor: 0049/Pdt.G/2014/Ms.Aceh)	Hukum Perdata
4	MUNAWIR SYAHDY SIREGAR 10.30 - 11.00	1406200342	1 Hj. ASLIANI HARAHAP, SH., MH 2 T. RIZA ZARZANI, SH., MH	1 NOVA SINAGA 2 CHAIRUL FIQRI SIREGAR	PENGAJUAN GUGATAN PRODEO OLEH PENGGUGAT YANG TIDAK MAMPU DALAM PERKARA PERDATA (Studi Kasus di Pengadilan Negeri Lubuk Pakam)	Hukum Acara
5	DIAN PRAYOSO 11.00 - 11.30	1406200343	1 NUR ALAMSYAH, SH., MH 2 RIZKA SYAFRIANA, SH., M. Kn	1 RAJA SURYA SARBAINI SIREGAR 2 FITHI ERAWI HARIANJA	PENEGAKAN HUKUM TERHADAP PENELANTARAN ANAK DI BAWAH UMUR OLEH ORANG TUA KANDUNG (Studi di Polda Sumut)	Hukum Pidana

Pimpinan Seminar:

- | | | |
|---------------------------|---------------------------|----------------------------|
| 1. Ida Hanifah, S.H., M.H | 1. Fajaruddin, SH., MH | 4. Atikah Rahmi, S.H., M.H |
| 2. Faisal, S.H., M.Hum | 2. Ida Nadirah, S.H., M.H | 5. Erwin Asmadi, S.H., M.H |
| 3. Zainuddin, S.H., M.H | 3. Faisal Riza, S.H., M.H | 6. Rachmad Abduh, SH., MH. |

Medan, 03 Zulqaidah 1439 H
16 Juli 2018 M

Catatan :

- Peserta seminar wajib hadir **30 menit sebelum acara dimulai**, bila terlambat seminar yang bersangkutan ditunda.
 - Bagi pembimbing yang tidak dapat hadir dan/atau terlambat **lebih dari 15 menit** pada saat seminar berlangsung, kedudukannya akan digantikan.
 - Penyaji hadir 15 menit sebelum seminar dimulai.
 - Pakaian penyaji seminar :
- **Pria** : Kemeja putih lengan panjang + dasi
- **Wanita** : Rapi, Sopan, Muslim
- *Uang seminar yang bersangkutan sudah ditarik.



**TANGGUNGJAWAB PERDATA PT PLN (PERSERO)
TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN ALIRAN
LISTRIK
(Studi di PT. PLN Wilayah Sumut)**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Program Studi Ilmu Hukum*

Oleh:

FITHI ERAWI HARIANJA
1406200275



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya beserta ilmu kepada penulis sehingga skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik.

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara. Skripsi ini diajukan dengan judul: **“TANGGUNGJAWAB PERDATA PT PLN (Persero) TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN ALIRAN LISTRIK”**.

Terselesaikannya skripsi ini, penulis tidak luput dari banyaknya bantuan dan masukan serta dorongan dari semua pihak baik itu bantuan yang di berikan berupa moral maupun bantuan yang berupa materil. Dan dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan ketulusan hati kepada :

1. Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ayahanda **Bakti Perwira Harianja, SH** yang tercinta, yang telah banyak memberikan semangat kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini, mengajari saya akan rasa sabar dan harus tetap bersyukur walau bagaimanapun sakit dan perihnya jalan kehidupan ini, inilah yang membuat saya semangat dalam menulis dan menjadikan seorang yang pantang menyerah.
3. Serta rasa terima kasih yang paling besar penulis sampaikan kepada Ibunda **dr. Erfina Simatupang** yang tersayang, yang tulus menyayangi penulis dengan sepenuh hati, dan yang selalu mendoakan penulis dengan tidak henti-hentinya dan yang selalu sabar dan tersenyum mendengar keluh kesah penulis dan memberikan semangat hidup hingga saatnya skripsi ini pun dapat terselesaikan, terima kasih yang paling tulus ini penulis sampaikan untuk kedua orang tua atas segalanya yang telah diberikan kepada penulis yang tak pernah bisa penulis balas dengan apapun senoga Allah SWT memberikan kesehatan yang barakah dan semoga Allah SWT mengampuni dosa-dosa keduanya, hingga akhirnya dapat melihat ananda kelak dengan sukses dan dapat membahagiakan keduanya.

4. **Bapak Dr. Agussani, M.AP.** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan.
5. Terima kasih kepada Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara **Ibu Ida Hanifah, S.H., M.H.** dengan demikian juga halnya kepada Wakil Dekan **I Bapak Faisal, S.H.,M.HUM** dan Wakil Dekan **III Bapak Zainuddin,S.H.,M.H.** yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Terima kasih yang tak terhingga kepada **Bapak Faisal Riza, S.H.,M.H** selaku Kepala Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memotivasi serta membantu sepanjang penulis menyelesaikan penelitian ini.
7. Terima kasih yang sebesar-besarnya diucapkan kepada **Bapak Harisman, S.H., M.H.** selaku pembimbing **I** dan **Bapak Ibrahim Nainggolan, S.H., M.H.** selaku pembimbing **II** yang selalu sabar mendengar setiap keluh kesah penulis dan telah banyak membantu, meberikan dorongan, bimbingan, petunjuk dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Terima kasih juga disampaikan atas penghargaan dan rasa hormat kepada seluruh **Staf Pengajar** Fakultas Hukum Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan motivasi, nasehat, bimbingan dan buah fikir yang sangat berharga selama menimba ilmu di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat bagi penuis dan dapat diaplikasikan sesuai dengan ketetntuannya dengan baik dan mendatangkan manfaat bagi baik diri sendiri, maupun orang lain, bagi agama, bangsa, dan negara.
9. Tidak lupa terima kasih penulis haturkan kepada teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan semangat, dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini, yang saling membantu, saling menasehati dalam menyelesaikan skripsi ini, **Winni Afifah Harahap, Suci Ramadhani Siregar, Sindy Dinda Dwi Putri, Elfan Kumbara, Warranty Tanjung,** seperjuangan lainnya di kelas A-2 Perdata Siang yang tidak dapat saya sebut satu persatu.
10. Terima kasih kepada sahabat-sahabatku, **Afrizal Siregar, S.Tr, Yeni Ravico, Tri Junitasari, Adinda Febri Alfithri, Miftahul Khairani Siregar, Amd. Kep, Desty Natalia Marpaung, S.Ak, Meirani Sianturi, Eka Monica, SH., Rabiatul Adawiyah, Yulinda, Rahmat Ramadhan Sah Simatupang, Febri Adiyaksa,SH., Naga Gusriadi,Ilham Fauzi, SH.,** yang telah memberikan motivasi, semangat, dukungan, dan nesehat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir salah dan khilaf adalah sifatnya manusia karena ke dhoifannya, maka tak ada gading yang tak retak, tak ada karya yang sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran semua pihak untuk kemajuan penulis skripsi ini di masa mendatang, akhir kata semoga penelitian ini bermanfaat dan membuka wawasan bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Medan, 2018

Penulis

FITHI ERAWI HARIANJA
1406200275

DAFTAR ISI

Lembaran Pendaftaran Ujian.....	i
Lembaran Berita Acara Ujian	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iii
Pernyataan Keaslian	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	viii
Abstrak	x
Bab I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	4
2. Manfaat Penelitian	4
B. Tujuan Penelitian.....	5
C. Metode Penelitian.....	6
1. Sifat Penelitian	6
2. Sumber Data.....	6
3. Alat Pengumpul Data	7
4. Analisis Data	8
D. Definisi Operasioanal.....	8
Bab II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Hukum Mengenai Tanggungjawab	10
B. Tinjauan Hukum Mengenai Konsumen	19
C. Tinjauan Mengenai Pemadaman Aliran Listrik	32

D. Tinjauan Mengenai Pelaku Usaha.....	37
E. Tinjauan Mengenai Klausula Baku	40
F. Tinjauan Mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	47

Bab III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perjanjian Pemanfaatan Tenaga Listrik Antara PT PLN (Persero) dengan Konsumen	49
B. Hak dan Kewajiban PT PLN (Persero) dalam Penyaluran Aliran Listrik Bagi Konsumen	55
C. Tanggungjawab Perdata PT PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Aliran Listrik.....	61

Bab IV: KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAK

TANGGUNGJAWAB PERDATA PT PLN (PERSERO) TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN ALIRAN LISTRIK (Studi di PT. PLN Wilayah Sumut)

FITHI ERAWI HARIANJA
1406200275

Konsumen berhak menuntut ganti kerugian yakni sebagai pihak yang menderita kerugian. Pengertian yang sangat luas tersebut, maka konsumen yang dirugikan akibat pemadaman aliran listrik oleh PT. PLN (Persero) maka konsumen tidak perlu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan. Ganti kerugian merupakan tanggungjawab paling utama dari pelaku usaha. Ganti kerugian yang digugat atau dituntut oleh konsumen akibat perilaku negatif dari pelaku usaha merupakan tanggungjawab yang konkrit dan dapat dirasakan oleh konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perjanjian pemanfaatan tenaga listrik antara PT. PLN (Persero) dengan Konsumen, untuk mengetahui hak dan kewajiban PT. PLN (Persero) dalam penyaluran aliran listrik bagi konsumen, dan untuk mengetahui tanggungjawab perdata PT. PLN (Persero) terhadap konsumen akibat pemadaman aliran listrik.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum yang bersifat deskriptif analisis dan menggunakan jenis penelitian yuridis empiris yaitu penggabungan atau pendekatan yuridis normatif dengan unsur-unsur empiris yang diambil data primer dengan melakukan wawancara dan data sekunder dengan mengolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, dan juga penelitian ini mengelolah data yang ada dengan menggunakan analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dipahami bahwa tahap perjanjian jual beli tenaga listrik dilakukan oleh calon pelanggan dengan mengajukan permintaan pelanggan baru kepada PT PLN (Persero) dan untuk memenuhi persyaratan penandatanganan surat perjanjian jual beli tenaga listrik dilakukan evaluasi teknis. Hak dan Kewajiban PT. PLN (Persero) Melintasi sungai atau danau baik di atas maupun di bawah permukaan, Melintasi laut baik di atas maupun di bawah permukaan, Melintasi jalan umum dan jalan kereta api, Masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu, Memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya. Kewajibannya Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku, Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat, Memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan, Mengutamakan produk dan potensi dalam negeri. Apabila PT. PLN (Persero) tidak melaksanakan tanggung jawabnya maka konsumen berhak mendapatkan kompensasi.

Kata kunci: Tanggungjawab, Konsumen, Pemadaman Aliran Listrik.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT PLN (Persero) adalah perusahaan milik negara yang bergerak di bidang ketenagalistrikan baik dari mulai mengoperasikan pembangkitan listrik sampai dengan melakukan transmisi kepada masyarakat di seluruh wilayah Indonesia. Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) atau nama resminya adalah PT PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia.¹

Tujuan PLN adalah untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Listrik secara umum dapat dikatakan telah banyak membantu manusia dalam melakukan berbagai kegiatan. Apabila sehari saja hidup manusia ini tanpa adanya listrik, maka serasa dunia menjadi lumpuh total. Dalam penelitian skripsi ini keberadaan PT PLN (Persero) yang dimaksud adalah PT PLN (Persero) cabang Wilayah Sumatera Utara.

Pengelolaan listrik di Indonesia pada saat ini dikelola oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang selanjutnya disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dengan sistem perjanjian jual beli. Penggunaan sistem jual beli

¹ Industrial fuel marketing. "Pengertian PT PLN (Persero)". Melalui www.pertamina.com. Diakses pada tanggal 5 Juni 2018 Pukul 14.32 WIB.

listrik antara PT. PLN (Persero) dengan masyarakat pengguna jelas tertuang dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). SPJBTL dibuat secara sepihak, yakni oleh PT. PLN (Persero). Bentuk perjanjian yang dibuat secara sepihak tersebut tentunya hanya menguntungkan salah satu pihak saja, dalam hal ini adalah PT. PLN (Persero).

Pasal 29 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dijelaskan bahwa “konsumen berhak untuk mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Konsumen wajib telah dijelaskan bahwa “membayar tagihan pemakaian tenaga listrik, menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan”. Selanjutnya Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “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”.

Pasal 6 ayat (1) Permen No 27 tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT PLN (Persero) “PT PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan untuk indikator, lama gangguan. Berdasarkan penjelasan Pasal diatas maka konsumen adalah pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat,

bagikepentingan diri sendiri atau keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²

Konsumen berhak menuntut ganti kerugian yakni sebagai pihak yang menderita kerugian. Pengertian yang sangat luas tersebut, maka konsumen yang dirugikan akibat pemadaman aliran listrik oleh PT. PLN (Persero) maka konsumen tidak perlu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan. Ganti kerugian merupakan tanggungjawab paling utama dari pelaku usaha. Ganti kerugian yang digugat atau dituntut oleh konsumen akibat perilaku negatif dari pelaku usaha merupakan tanggungjawab yang konkrit dan dapat dirasakan oleh konsumen. Hal ini sangat berkaitan dengan perlindungan konsumen, dimana perlindungan konsumen sendiri bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen termasuk dalam hal menimbulkan kerugian konsumen.

Salah satu kerugian yang dialami oleh konsumen yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai konsumen tidak memperoleh haknya untuk kenyamanan dan keamanan berupa pemadaman listrik yang secara tiba-tiba ataupun terjadwal yang dapat berakibat pada terganggunya aktivitas sehari-hari serta pemadaman aliran listrik secara bergilir. Terlebih lagi bagi mereka konsumen listrik yang mata pencahariannya tergantung dengan kontinuitas listrik, dengan padamnya listrik ini jelas sangat berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan mereka. Padahal konsumen sebagai pengguna listrik telah melaksanakan kewajibannya untuk membayar rekening tagihan listrik dengan tepat waktu sesuai dengan tarif yang ditentukan.

²Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, halaman 20.

Berdasarkan latar belakang di atas, tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dan mengkajinya dalam skripsi yang berjudul **“Tanggungjawab Perdata PT PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Aliran Listrik (Studi di PT. PLN Wilayah Sumut).**

1. Rumusan Masalah

Permasalahan merupakan dasar dari suatu kerangka pemikiran sehingga adanya permasalahan tersebut, maka dari itu dirumuskan beberapa permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam skripsi nantinya. Permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana bentuk perjanjian pemanfaatan tenaga listrik antara PT. PLN (Persero) dengan Konsumen?
- b. Bagaimana hak dan kewajiban PT. PLN (Persero) dalam penyaluran aliran listrik bagi konsumen?
- c. Bagaimana tanggungjawab perdata PT. PLN (Persero) terhadap konsumen akibat pemadaman aliran listrik?

2. Faedah Penelitian

Penelitian ini yang dilaksanakan harus berfaedah baik secara teoritis maupun praktis.³ Adapun yang menjadi harapan dan tujuan penulis dari penelitian ini yaitu memberikan manfaat, bagi penulis maupun bagi masyarakat, khususnya bagi kalangan akademik, penelitian ini diharapkan memberikan faedah atau manfaat sebagai berikut:

³Ida Hanifah, dkk. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Medan: Fakultas Hukum UMSU, halaman 5.

a. Secara teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur dibidang perdata, khususnya mengenai tanggungjawab PT PLN (Persero) dengan konsumen atau pengguna jasa aliran listrik.

b. Secara praktis

Secara praktis, melalui penelitian ini diharapkan dapat berfaedah dan berguna bagi berbagai pihak, khususnya bagi masyarakat serta menjadi bahan rujukan bagi PT PLN (Persero) sebagai Perusahaan Listrik Negara yang menyediakan tenaga listrik untuk memeperhatikan serta meningkatkan pelayanannya kepada konsumen listrik khususnya masyarakat Wilayah SUMUT.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah mengungkapkan sasaran yang hendak dicapai dalam penelitian.⁴ Adapun yang menjadi tujuan penelitian yang terkandung dalam penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk perjanjian pemanfaatan tenaga listrik antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen.
2. Untuk mengetahui hak dan kewajiban PT. PLN (Persero) dalam penyaluran aliran listrik bagi konsumen.
3. Untuk mengetahui tanggungjawab perdata PT. PLN (Persero) terhadap konsumen akibat pemadaman aliran listrik.

⁴ Bambang Dwiloka dan Rati Riana. 2012. *Teknik Menulis Karya Ilmiah*. Jakarta:Rineka Cipta, halaman 28.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni. Sehubungan dengan hal itu maka dibutuhkan suatu penelitian yang maksimal yang memerlukan ketelitian, kecermatan serta usaha yang gigih. Sesuai dengan topik judul yang diangkat, adapun metode-metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Sifat Penelitian

Berdasarkan judul penelitian dan rumusan masalah, sifat penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penelitian bertujuan melukiskan tentang sesuatu hal di daerah tertentu dan pada saat tertentu,⁵ yang menggunakan jenis penelitian yuridis empiris, melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

2. Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian hukum ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) macam, yaitu:⁶

- a. Sumber data primer adalah sumber data atau keterangan yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama berdasarkan penelitian lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui keterangan dan informasi dengan cara wawancara yang di dapat dari pihak PT. PLN Wilayah Sumut.

⁵Bambang Waluyo. 2012. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 8.

⁶Ida Hanifah, dkk. *Op. Cit.*, halaman 6.

b. Sumber data skunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan, seperti Peraturan Perundang-Undangan, Laporan, dan Hasil Penelitian Terdahulu, yang terdiri dari:

- 1) Bahan Hukum Primer, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Surat Keputusan (SK) Nomor 114-12/39/600.2/2002 (SKLDPE-DSM) tentang Tingkat Pelayanan Mutu (TMP) PT. PLN (Persero).
- 2) Bahan Hukum Sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai Bahan hukum primer yang berupa karya-karya ilmiah, buku-buku dan lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diajukan yang sesuai dengan judul skripsi.
- 3) Bahan Hukum Tersier yaitu berupa bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum skunder seperti kamus hukum, internet, dan sebagainya yang ada hubungannya dengan permasalahan yang sesuai dengan judul ini

3. Alat Pengumpulan Data

Suatu karya ilmiah membutuhkan sarana untuk menemukan dan mengetahui lebih dalam mengenai gejala-gejala tertentu yang terjadi di masyarakat. Sebagai tindak lanjut dalam memperoleh data-data sebagaimana yang diharapkan, melakukan teknik pengumpulan data yang berupa wawancara (*interview*) adalah situasi peran antar pribadi bertatap muka (*face to face*), ketika pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk

memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden. Alat yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah dengan wawancara. Metode data ini dikumpulkan melalui wawancara dengan Koordinator QA Inbound di PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara, dan hasil penelitian ini sebagai dasar penyelesaian dari pokok masalah dalam skripsi ini.

4. Analisis Data

Untuk memperoleh data yang didapatkan dari penelusuran kepustakaan, serta penelitian lapangan pada PT PLN (Persero), maka hasil penelitian ini menggunakan analisa kualitatif. Analisis kualitatif ini pada dasarnya merupakan pemaparan tentang teori-teori tersebut dapat ditarik beberapa hal yang dapat dijadikan kesimpulan dan pembahasan skripsi ini.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti.⁷ Definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati, atau diteliti. Secara tidak langsung, definisi operasional itu akan menunjuk kepada alat pengambil data yang sesuai dengan yang digunakan atau mengacu pada bagaimana mengukur variabel.⁸ Definisi operasional atau kerangka konsep merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi atau konsep-konsep yang akan diteliti. Konsep merupakan salah

⁷*Ibid.*

⁸ Bambang Dwiloka. *Op. Cit.*, halaman 30.

satu unsur konkrit dari teori.⁹ Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan yaitu “Tanggungjawab Perdata PT PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Aliran Listrik”, maka dapat diterangkan definisi operasional penelitian yaitu:

1. Tanggungjawab menurut hukum, setiap pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain itu untuk memberi pertanggungjawabannya.¹⁰
2. 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.¹¹
3. Pemadaman listrik adalah saat terhentinya pasokan listrik ke pelanggan atau konsumen.¹²
4. PT PLN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 yang berbentuk Perseroan Terbatas sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas yang seluruh atau paling sedikit 51% saham yang

⁹Ida Hanifah, *Loc. Cit.*

¹⁰Janus Sidabalok. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, halaman 125.

¹¹*Ibid.*, halaman 17.

¹²Risa Risqiyah. 2017. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (PERSERO) Banyuwangi Dalam Kasus Pemadaman Listrik Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Masalah Mursalah*. Skripsi. Malang: Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, halaman 39.

dikeluarkannya dimiliki oleh Negara melalui penyertaan modal secara langsung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Hukum Mengenai Tanggungjawab

Pengertian tanggung jawab sangat luas, menurut Peter Salim, pengertian tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi tiga dalam arti *accountability*, *responsibility*, dan *liability*. Tanggung jawab dalam arti *accountability* biasanya berkaitan dengan keuangan atau pembukuan atau yang berkaitan dengan pembayaran. Disamping itu *accountability* dapat diartikan sebagai kepercayaan. Tanggung jawab dalam arti *responsibility* dapat diartikan sebagai ikut memikul beban, akibat suatu perbuatan.

Tanggung jawab dalam arti *responsibility* juga dapat diartikan sebagai kewajiban memperbaiki kesalahan yang pernah terjadi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggung jawab dalam arti *responsibility* dapat diartikan sebagai wajib menanggung segala sesuatunnya, jika terjadi apa-apa dapat disalahkan, dituntut, dan diancam hukuman oleh penegak hukum di depan pengadilan, menerima beban akibat tindakan sendiri atau orang lain. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggung jawab dalam arti *liability* dapat pula berarti menanggung segala sesuatu kerugian yang terjadi akibat perbuatannya atau perbuatan orang lain yang bertindak untuk dan atas namanya. Tanggung jawab *liability* dapat diartikan kewajiban membayar ganti kerugian yang diderita.¹³

¹³“tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 5 Mei 2018.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting, dalam kasus-kasus pelanggaran. Diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup aman berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUH Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata, yang dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. adanya perbuatan;
- b. adanya unsur kesalahan;
- c. adanya kerugian yang diderita;
- d. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.¹⁴

¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 93.

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian hukum, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga bertentangan dengan kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

Secara *common sense*, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Mengenai pembagian beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan Pasal 163 *Herziene Indonesische Reglement* (HIR) atau Pasal 283 *Rechtsreglement Buitengewesten* (Rbg) dan Pasal 1865 KUH Perdata, dikatakan bahwa barangsiapa yang mengakui mempunyai suatu hak, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (*actorie incumbit probatio*).

Ketentuan di atas sesuai dengan teori umum dalam hukum acara, yaitu asas *audi et alterm partem* atau asas kedudukan yang sama antara semua pihak yang berperkara. Perkara yang perlu diperjelas dalam prinsip ini adalah subjek pelaku kesalahan pada Pasal 1367 KUH Perdata. Dalam doktrin hukum dikenal asas *vicarious liability* dan *corporate liability*.

Vicarious liability (atau disebut juga *respondeat superior, let the answer*), mengandung pengertian, majikan bertanggung jawab atas kerugian pihak lain yang ditimbulkan oleh orang-orang/ karyawan yang berada di bawah pengawasannya. Jika karyawan itu dipinjamkan ke pihak lain, maka tanggung jawabnya beralih pada si pemakai karyawan tadi.¹⁵

Corporate liability pada prinsipnya memiliki pengertian yang sama dengan *vicarious liability*. Pada dasarnya, lembaga (korporasi) yang

¹⁵*Ibid.*, halaman 94.

menaungi suatu kelompok pekerja mempunyai tanggung jawab terhadap tenaga-tenaga yang dipekerjakannya. Sebagai contoh, dalam hubungan hukum antara rumah sakit dan pasien, semua tanggung jawab atas pekerjaan tenaga medik dan paramedik dokter adalah menjadi beban tanggung jawab rumah sakit tempat mereka bekerja. Prinsip ini diterapkan tidak saja untuk karyawan organiknya (digaji oleh rumah sakit), tetapi untuk karyawan monorganik (misalnya dokter yang dikontrak kerja dengan pembagian hasil). Jika suatu korporasi (misalnya rumah sakit) memberi kesan kepada masyarakat (pasien), orang yang bekerja di situ (dokter, perawat, dan lain-lain) adalah karyawan yang tunduk di bawah perintah/koordinasi korporasi tersebut, maka sudah cukup syarat bagi korporasi itu wajib bertanggung jawab terhadap konsumennya.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi:¹⁶

- a. pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.

¹⁶*Ibid.*, halaman 95.

- b. pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
- c. pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
- d. pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.

Dasar pemikiran dari teori beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat dengan kehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.¹⁷

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen

¹⁷*Ibid.*,

yang sangat terbatas. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara, Pasal 44 Ayat (2) terdapat penegasan, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, ini tidak lagi diterapkan secara mutlak, dan mengarah kepada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi (setinggi-tingginya satu juta rupiah). Artinya, bagasi kabin/bagasi tangan tetap dapat dimintakan pertanggungjawaban sepanjang bukti kesalahan pihak pengangkut (pelaku usaha) dapat ditunjukkan. Pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan itu ada pada penumpang.¹⁸

4. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). *Strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. *Absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, terdapat pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya

¹⁸*Ibid.*, halaman 96.

hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada, sementara pada *absolute liability*, hubungan itu tidak selalu ada. Pada *absolute liability*, dapat saja si tergugat yang dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya dalam kasus bencana alam). Menurut R.C. Hoerber *et.al.*, prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena, konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks, diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya. Asas ini dapat memaksa produsen lebih hati-hati.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal sebagai *Product liability*. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkan. Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal:

- a. melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk;
- b. ada unsur kelalaian (*negligence*), yaitu produsen lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik;

c. menerapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Adapun dalam penerapan tanggung jawab mutlak terletak pada *risk liability*. Dalam *risk liability*, kewajiban mengganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan resiko adanya kerugian itu. Namun, penggugat (konsumen) tetap diberikan beban pembuktian, walaupun tidak sebesar si tergugat. Dalam hal ini, ia hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha (produsen) dan kerugian yang dideritanya. Selebihnya dapat digunakan prinsip *strict liability*.¹⁹

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Seperti dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada

¹⁹*Ibid.*, halaman 97.

pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.²⁰

B. Tinjauan Hukum Mengenai Konsumen

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.²¹ Konsumen merupakan pihak yang sangat rentan terhadap perilaku merugikan yang dilakukan oleh pelaku usaha, sehingga konsumen perlu mendapat perlindungan. Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan adanya perlindungan konsumen maka diharapkan tindakan sewenang-wenang pelaku usaha yang merugikan konsumen dapat dihindarkan.

Adapun yang menjadi tujuan yang ingin dicapai dari perlindungan konsumen, dimuat dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memiliki, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

²⁰*Ibid.*, halaman 98.

²¹ Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Menciptakan sistem perlindungan yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²²

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini adalah:

1. Asas manfaat
2. Asas keadilan
3. Asas keseimbangan
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen
5. Asas kepastian hukum.²³

Penjabaran dari ke lima asas perlindungan konsumen tersebut dimuat dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berikut adalah penjelasan dari ke lima asas perlindungan konsumen tersebut.

²² Destania Suswantika. 2011. *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Secara Sepihak Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009*. Tesis. Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, halaman 10-11.

²³Janus Sidabalok, *Op Cit.*, halaman 31.

1. Asas manfaat, yang mengamanatkan bahwa segala upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen haruslah memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.
2. Asas keadilan, maksud dari asas ini adalah agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberi kesempatan pada konsumen dan pelaku usaha agar dapat memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya.
3. Asas keseimbangan, maksudnya adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, artinya adalah memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi.
5. Asas kepastian hukum, maksudnya adalah agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan hukum dan negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam Pasal tersebut, jika diperhatikan substansinya, maka dapat dibagi menjadi tiga asas, yaitu:

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan

3. Asas kepastian hukum.²⁴

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²⁵

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen. Dalam hal ini PT. PLN (PERSERO) selaku penyedia tenaga listrik yang penyelenggaraannya dilakukan oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memakai istilah produsen, tetapi memakai istilah lain yang kurang lebih sama artinya, 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 dalam berbagai bidang ekonomi. Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggungjawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan

²⁴ Destania Suswantika. *Op. Cit.*, halaman 11-12.

²⁵ Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.

oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.²⁶ Ketentuan mengenai hak-hak dan kewajiban pelaku usaha dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 6 (tentang hak pelaku usaha), dan Pasal 7 (mengenai kewajiban pelaku usaha).

Adapun untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak untuk:

1. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
3. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
4. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
5. Hak-hak diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-Undangan lainnya.

Konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

²⁶*Ibid.*, halaman 16-17.

2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan, 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.²⁷

Ketentuan umum mengenai perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, suatu perjanjian memang tidak diharuskan untuk dibuat secara tertulis, kecuali untuk perjanjian-perjanjian tertentu yang secara khusus diisyaratkan adanya formalitas ataupun perbuatan (fisik) tertentu. Dalam

²⁷Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2003. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, halaman 33-34.

ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata secara tegas dikatakan bahwa perjanjian adalah sah jika:

1. Dibuat berdasarkan kata sepakat dari para pihak tanpa adanya paksaan, kekhilafan maupun penipuan.
2. Dibuat oleh mereka yang cakap untuk bertindak dalam hukum.
3. Memiliki objek perjanjian yang jelas.
4. Didasarkan pada suatu klausa yang halal.²⁸

Ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak sebagai berikut:

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.
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 mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

²⁸*Ibid.*, halaman 26.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.²⁹
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Ada dua sebab timbulnya ganti rugi, yaitu ganti rugi karena wanpretasi dan perbuatan melawan hukum. Ganti rugi karena perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikannya. Ganti rugi itu timbul karena adanya kesalahan, bukan karena adanya perjanjian. Sedangkan ganti rugi karena wanpretasi adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada debitur yang tidak memenuhi isi perjanjian yang telah dibuat antara kreditur dengan debitur.³⁰

Ilmu hukum dikenal 3 (tiga) kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

²⁹*Ibid.*, halaman 29-30.

³⁰ Salim H. S. 2011. *Hukum Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 100-101.

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan.
2. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian).
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

Ditilik dari model pengaturan KUH Perdata Indonesia tentang perbuatan melawan hukum lainnya, sebagaimana juga dengan KUH Perdata di negara-negara lain dalam sistem hukum Eropa Kontinental, maka model tanggung jawab hukum adalah sebagai berikut:

1. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian), sebagaimana terdapat dalam Pasal 1365 KUH Perdata.
2. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan, khususnya unsur kelalaian, sebagaimana terdapat dalam Pasal 1366 KUH Perdata.
3. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) dalam arti yang sangat terbatas ditemukan dalam Pasal 1367 KUH Perdata.³¹

Menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian yang harus dibayar pada kedudukan semula seandainya tidak terjadi kerugian, atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh mungkin orang yang dirugikan dalam kedudukan yang seharusnya seandainya perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum. Dengan demikian, ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memerhatikan unsur-unsur yang

³¹Munir Fuady. 2002. *Perbuatan Melawan Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. halaman 3.

tidak terkait langsung dengan kerugian itu, seperti kemampuan atau kekayaan pihak-pihak yang bersangkutan.³²

Ganti kerugian merupakan tanggung jawab paling utama dari pelaku usaha. Ganti kerugian menurut Pasal 19 ayat (2) UUPK dapat berupa:

1. Pengembalian uang;
2. Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya;
3. Perawatan kesehatan;
4. Pemberian santunan.

Kembali kepada asas umum dalam hukum perdata, dapat dikatakan bahwa siapapun yang tindakannya merugikan pihak lain, wajib memberikan ganti rugi kepada pihak yang menderita kerugian tersebut. Jika berbicara soal konsep dan teori dalam ilmu hukum, perbuatan yang merugikan tersebut dapat lahir karena:

1. Tidak ditepatinya suatu perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat (yang pada umumnya dikenal dengan istilah wanprestasi).
2. Semata-mata lahir karena suatu perbuatan tersebut (atau yang dikenal dengan perbuatan melawan hukum).³³

Terdapat dua definisi pemerintah dalam ilmu pemerintahan yakni dalam arti sempit dan arti luas. Dalam arti luas pemerintah didefinisikan sebagai suatu bentuk organisasi yang berkerja dengan tugas menjalankan suatu sistem pemerintahan. Sedangkan dalam arti sempit didefinisikan sebagai suatu badan persekumpulan yang memiliki kebijakan tersendiri untuk mengelola, memanage, serta mengatur jalannya suatu sistem pemerintahan. Terkait dengan perlindungan

³² Ahmadi Miru. 2013. *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. halaman 103.

³³Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. *Op. Cit.*,halaman 62.

konsumen pemerintah berkewajiban melakukan upaya pendidikan serta pembinaan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak-haknya sebagai konsumen.. melalui instrumen yang sama juga diharapkan tumbuhnya kesadaran pelaku usaha dalam aktivitasnya, yang menerapkan prinsip ekonomi sekaligus tetap menjunjung hal-hal yang patut menjadi hak konsumen. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen peran pemerintah diatur dalam Pasal 29 dan Pasal 30. Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan: “pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.”

Pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.³⁴ Pemerintah dalam penyediaan ketenagalistrikan memiliki kewenangan yaitu:

1. penetapan kebijakan ketenagalistrikan nasional.
2. penetapan peraturan perundang-undangan di bidang ketenagalistrikan.
3. penetapan pedoman, standar, dan kriteria dibidang ketenagalistrikan.
4. penetapan pedoman penetapan tarif tenaga listrik untuk konsumen.
5. penetapan rencana umum ketenagalistrikan nasional.
6. penetapan wilayah usaha.
7. penetapan izin jual beli tenaga listrik lintas negara.

³⁴Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

8. penetapan izin usaha penyediaan tenaga listrik untuk badan usaha yang:
 - a. wilayah usahanya lintas provinsi.
 - b. dilakukan oleh badan usaha milik negara.
 - c. menjual tenaga listrik dan/atau menyewakan jaringan tenaga listrik kepada pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik yang ditetapkan oleh Pemerintah.
9. penetapan izin operasi yang fasilitas instalasinya mencakup lintas provinsi.
10. penetapan tarif tenaga listrik untuk konsumen dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik yang ditetapkan oleh Pemerintah.
11. penetapan persetujuan harga jual tenaga listrik dan sewa jaringan tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik yang ditetapkan oleh Pemerintah.
12. penetapan izin usaha jasa penunjang tenaga listrik yang dilakukan oleh badan usaha milik negara atau penanam modal asing/mayoritas sahamnya dimiliki oleh penanam modal asing.
13. penetapan izin pemanfaatan jaringan tenaga listrik untuk kepentingan telekomunikasi, multimedia, dan informatika pada jaringan milik pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik atau izin operasi yang ditetapkan oleh Pemerintah.
14. pembinaan dan pengawasan kepada badan usaha di bidang ketenagalistrikan yang izinnya ditetapkan oleh Pemerintah.
15. pengangkatan inspektur ketenagalistrikan.

16. pembinaan jabatan fungsional inspektur ketenagalistrikan untuk seluruh tingkat pemerintahan.
17. penetapan sanksi administratif kepada badan usaha yang izinnnya ditetapkan oleh Pemerintah.³⁵

Sedangkan Pasal 29 ayat (2) menyatakan: “pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait.”

Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen. Kemudian ayat selanjutnya menjelaskan bahwa pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:

1. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan hukum yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
2. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
3. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

Pasal 30 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau Menteri teknis terkait.

³⁵Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan.

Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar. Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan Menteri teknis.³⁶

C. Tinjauan Mengenai Pemadaman Aliran Listrik

Pada proses pelayanannya, kemungkinan terjadinya pemadaman listrik yang dilakukan secara sepihak oleh PT. PLN (Persero) dapat terjadi. Alasan-alasan terjadinya pemadaman listrik sepihak PT. PLN (Persero) antara lain:

1. Pihak pelanggan lalai dalam membayar tagihan rekening listrik;
2. Perawatan dan pemeliharaan pada instalasi unit gardu listrik yang memerlukan pemadaman listrik sementara demi keamanan petugas-petugas yang melakukan perawatan dan pemeliharaan;
3. Terjadinya kerusakan pada peralatan atau instalasi unit gardu listrik;
4. Terjadinya lonjakan penggunaan tenaga listrik sehingga tenaga listrik tersedia tidak mencukupi.

Terkait dengan pemadaman listrik karena pelanggan lalai dalam melunasi tagihan rekening, pihak PT. PLN (Persero) mengirimkan kepada pelanggan surat

³⁶ Destania Suswantika. *Op. Cit.*, halaman 13-14.

pemberitahuan pelaksanaan pemutusan sementara sambungan tenaga listrik sebelum melakukan pemadaman listrik. Pemadaman atas tunggakan bulan pertama dan kedua bersifat sementara dan akan segera disambungkan kembali setelah pelanggan melunasi tagihan rekening listrik. Akan tetapi bila memasuki bulan ketiga dan pelanggan tidak juga melunasi tagihan tersebut, maka tenaga listrik akan diputus secara permanen. Apabila pelanggan ingin menyambung kembali tenaga listrik, pelanggan diharuskan menyelesaikan tagihannya dan dikenakan bea pemasangan sambungan listrik baru.³⁷

Adapun dalam pemadaman listrik yang harus dilakukan dalam melakukan perawatan dan pemeliharaan, PT. PLN (Persero) selalu memberitahukannya kepada pelanggan melalui surat edaran. Surat edaran pemberitahuan akan terjadinya pemadaman listrik terkait dengan perawatan dan pemeliharaan dikirimkan oleh pihak PT. PLN (Persero) kepada kelurahan dan RT/RW di wilayah akan terjadinya pemadaman setidaknya-tidaknya seminggu sebelum perawatan dan pemeliharaan dilaksanakan. Kemudian pihak kelurahan dan RT/RW yang akan mensosialisasikan surat edaran pemberitahuan pemadaman listrik kepada warga-warga di wilayahnya. Adapun perawatan dan pemeliharaan yang mengharuskan dilakukan pemadaman adalah:

1. Penggantian trafo dan sekring;
2. Perawatan dan penggantian kabel-kabel di instalatir;
3. Perawatan dan pemeliharaan pada generator di unit gardu.

³⁷ Destania Suswantika. *Op. Cit.*, halaman 20-21.

Lama pemadaman listrik yang dilakukan untuk perawatan dan pemeliharaan tidak dapat ditentukan secara pasti. Petugas-petugas yang melakukan perawatan dan pemeliharaan berusaha agar kegiatan perawatan dan pemeliharaan berlangsung dengan baik dan cepat, sehingga pemadaman listrik tersebut tidak berlangsung lama dan mengganggu aktifitas pelanggan/masyarakat. Kerusakan yang mengakibatkan terjadinya pemadaman listrik, PT. PLN (Persero) akan dengan segera melakukan perbaikan. Adapun bila kerusakan yang terjadi cukup parah dan tidak dapat diperbaiki seketika itu pula, PT. PLN (Persero) akan berusaha memperbaiki kerusakan yang terparah terlebih dahulu. Bila terpaksa harus dilakukan pemadaman bergilir pada pelanggan, PT. PLN (Persero) akan dengan segera mengirimkan surat pemberitahuan kepada kelurahan dan RT/RW di wilayah pemadaman bergilir terjadi untuk kemudian disosialisasi pada warga.³⁸

Pemadaman listrik yang terjadi karena defisit tenaga listrik, PT. PLN (Persero) akan segera melakukan pemeriksaan terhadap penyebab terjadinya hal tersebut. Lonjakan pemakaian tenaga dapat terjadi karena terdapat banyak pemasangan listrik baru dan/atau penambahan daya di wilayah tersebut secara bersamaan. Hal lain yang dapat menyebabkan lonjakan pemakaian listrik di wilayah tersebut adalah pencurian tenaga listrik. Setelah diketahui alasan terjadinya maka PT. PLN (Persero) akan segera melakukan tindakan yang diperlukan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Bila permasalahan lonjakan pemakaian listrik terjadi karena terdapat pemasangan baru dan/atau penambahan

³⁸*Ibid.*, halaman 23.

daya, maka akan dengan segera menambahkan pasokan daya yang dibutuhkan di unit gardu tersebut. Dalam kondisi lonjakan tersebut terjadi karena pencurian tenaga listrik, maka PT. PLN (Persero) akan segera melakukan tindakan penertiban. Pada pemadaman yang terjadi 3 kali berturut-turut selama lebih dari 4 jam, pelanggan bisa mendapatkan kompensasi ganti rugi sebesar 10% dari biaya bertanggung atas pemadaman yang dilakukan akibat gangguan yang melewati nilai TMP. Penggantian ini dapat diajukan kepada PLN dan akan dievaluasi oleh teknisi PLN sebelum memberikan ganti rugi.³⁹

Pemadaman aliran listrik adalah saat terhentinya pasokan aliran listrik ke pelanggan/konsumen. Hal ini berarti suatu keadaan terhentinya pasokan aliran listrik ke pelanggan. Pemadaman aliran listrik yang sering terjadi tidak dengan pemberitahuan dan/atau dengan penjelasan apapun kepada para pihak konsumen yang mana konsumen disini adalah pengguna listrik atau konsumen listrik. Secara umum listrik padam dapat disebabkan karena hal-hal sebagai berikut:

1. Pemadaman Terencana

Pemadaman yang diakibatkan adanya kegiatan yang telah direncanakan oleh PT PLN (Persero) yang mengharuskan terhentinya aliran listrik PT PLN (Persero) ke Pelanggan.

- a. Penambahan peralatan jaringan
- b. Pemeliharaan Preventif (Preventive Maintenance) pembangkit.

³⁹*Ibid.*, halaman 24

Penggantian kabelkonduktor (rekonduktoring) transmisi 150 KV, jaringan dan gardu yang sudah dijadwalkan sebelumnya dengan tujuan justru untuk menjaga keandalan agar tidak terjadi kerusakan yang lebih fatal.

2. Pemadaman Tidak Terencana (Gangguan)

Adalah pemadaman akibat terjadinya gangguan yang tidak direncanakan. Contoh:

- a. Terganggunya suatu unit pembangkit: gangguan pada sistem pelumasan, sistem pendingin, generator, boiler pemanas air menjadi uap.
- b. Terganggunya jaringan/transmisi listrik: Saluran Udara Tegangan Tinggi 150 kV tersambar petir, terkena pohon roboh, tanah longsor, trafo meledak dan lain-lain
- c. Terganggunya instalasi pelanggan karena hubungan singkat, kerusakan alat-alat listrik yang dipakai atau beban lebih besar dari daya tersambung.⁴⁰

Bentuk Ganti Kerugian yang Diberikan PT. PLN (Persero) Kepada Konsumen yaitu berupa kompensasi. Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, hal ini diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1) huruf e menyatakan hak konsumen listrik untuk mendapatkan kompensasi terhadap pemadaman listrik yang terjadi karena

⁴⁰ PT PLN (Persero). Melalui www.pln.co.id. Diakses pada tanggal 5 juni 2018 pukul 22:57 WIB.

kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 02.P/451/M.PE/1991, Pasal 3 ayat (1) huruf e, “PLN wajib memberikan kompensasi berupa reduksi apabila terjadi penghentian sementara penyaluran tenaga listrik, yang berlangsung terus menerus melebihi jangka waktu 3 x 24 jam (tiga kali dua puluh empat jam) dengan ketentuan bahwa peraturan pelaksanaannya diatur pengusaha dan disahkan Direktur Jenderal Menteri Pertambangan dan Energi.

Dirjen Listrik dan Pemanfaatan Energi Departemen Energi dan Sumber Daya Mineral melalui Surat Keputusan (SK) Nomor 114-12/39/600.2/2002 (SKLDPE-DSM) Tentang Tingkat Pelayanan Mutu (TMP) PT. PLN (Persero), mengatur adanya standar pelayanan minimum. Selain itu telah pula ada sanksi berupa pengurangan tagihan rekening listrik apabila ada pelanggaran. Angka standar yang berlaku di PT. PLN (Persero) berdasarkan SK Dirjen Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 116 Tahun 2003 Pasal 3 ayat (1) adalah pelanggan dapat memperoleh kompensasi ganti rugi sebesar 10% dari biaya bertanggung atas pemadaman yang dilakukan akibat gangguan yang melewati nilai TMP.⁴¹

D. Tinjauan Mengenai Pelaku Usaha

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa “pelaku usaha adalah setiap orang

⁴¹ Adhitya Arga Thama. 2018. Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Listrik. Skripsi. Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, halaman 45.

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 perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Sedangkan menurut Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat menentukan pengertian “pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi”. Dari kedua pengertian tersebut terdapat kesamaan dari pengertian pelaku usaha.⁴²

Bentuk atau wujud dari pelaku usaha adalah:⁴³

1. Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan usahanya seorang diri.
2. Badan usaha, adalah kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan kedalam dua kategori yaitu:
 - a. Badan hukum misalnya Perseroan Terbatas.
 - b. Bukan badan hukum misalnya firma atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidentil. Contoh sederhana dari sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidentil adalah

⁴² Sudut Hukum. “Pengertian Pelaku Usaha”. Melalui www.suduthukum.com. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2018 pukul 20.30 WIB.

⁴³ Jurnal Hukum. “Pengertian Pelaku Usaha Serta Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha”. Melalui www.jurnalhukum.com. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2018 pukul 20.30 WIB.

pada saat banjir dan banyak mobil mogok, beberapa orang pemuda menawarkan jasa untuk mendorong mobil yang mogok dengan syarat diberikan imbalan sejumlah uang.

Badan usaha tersebut harus memenuhi salah satu kriteria berikut:⁴⁴

1. Didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum negara Republik Indonesia.
2. Melakukan kegiatan di wilayah hukum negara Republik Indonesia.

Perbedaan antara didirikan, berkedudukan dan melakukan kegiatan adalah didirikan erat kaitannya dengan badan hukum, misalnya perseroan terbatas yang berdasarkan anggaran dasarnya didirikan di Indonesia. Sedangkan berkedudukan cakupannya lebih luas dari didirikan. Istilah berkedudukan tidak hanya melekat pada badan hukum melainkan pada non badan hukum baik individu maupun sekelompok orang. Keterangan mengenai tempat kedudukan dapat ditemukan di tanda pengenal seperti KTP atau surat izin praktek. Istilah melakukan kegiatan lebih luas dibandingkan, misalnya tenaga medis yang berasal dari luar negeri dan melakukan pengobatan di Indonesia.

Mereka bukan badan hukum sehingga tidak didirikan di Indonesia serta tidak berkedudukan di Indonesia, namun mereka tetap harus tunduk pada ketentuan yang berlaku di Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penggunaan frase “di wilayah hukum Indonesia” memiliki cakupan yang lebih luas dibanding hanya menggunakan frase “di Indonesia”. Istilah wilayah hukum Indonesia juga mencakup daerah-daerah lain dimana hukum Indonesia berlaku, misalnya di kapal

⁴⁴*Ibid.*

laut dan pesawat Indonesia serta di kedutaan besar Indonesia yang berada di negara lain.

E. Tinjauan Mengenai Klausula Baku

Berdasarkan pada kriteria masing-masing, perjanjian dapat diklasifikasikan menjadi lima macam. Kelima macam klasifikasi perjanjian tersebut berikut akan dijelaskan satu per satu.⁴⁵

1. Perjanjian dua pihak dan sepihak.
2. Perjanjian bernama dan tidak bernama.
3. Perjanjian obligator dan kebendaan.
4. Perjanjian konsensual dan real.
5. Perjanjian untuk kepentingan pihak ketiga.

1. Perjanjian Tidak Bernama (Kontrak *Innominaat*)

Kontrak *Innominaat* disebut juga perjanjian tidak bernama, yaitu perjanjian yang timbul, tumbuh, hidup dan berkembang dalam masyarakat. Perjanjian tidak bernama juga tunduk pada buku KUH Perdata. Jenis-jenis kontrak *Innominaat* antara lain:

- a. Kontrak *Production Sharing* (Bagi Hasil)

Kerja sama (dunia minyak dan gas) untuk melaksanakan usaha eksplorasi dan eksploitasi yang lebih menguntungkan Negara dan hasilnya digunakan untuk kemakmuran rakyat berdasarkan prinsip pembagian hasil produksi.

⁴⁵Abdulkadir Muhammad. 2011. Bakti, halaman 296.

b. Kontrak Karya

Adalah suatu kontrak yang dibuat antara pemerintah Indonesia dan perusahaan asing semata-mata atau merupakan patungan antara badan hukum asing dengan badan hukum domestik dalam bidang pertambangan di luar minyak dan gas bumi sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan oleh kedua belah pihak dan dinilai dari besar kecilnya investasi. Besar kecilnya investasi menentukan cara/prosedur perizinan pendirian. Apakah perlu ke BKPM.

c. Kontrak *Joint Venture* (Perjanjian Kemitraan)

Adalah kerja sama antara pemodal asing dan nasional untuk membentuk perusahaan baru antar kedua pengesahan tersebut yang semata-mata didasarkan pada kontraktual (perjanjian). Komposisi saham pada saat pendirian yaitu 80% PMA dan 20% domestik komposisi saham pada saat produksi secara komersial hingga waktu 20 tahun, yaitu 49% PMA dan 51% domestik.

d. Kontrak Kontruksi

Adalah keseluruhan dokumen yang mengatur hubungan hukum antara pengguna jasa dan penyedia jasa dalam menyelenggarakan pekerjaan konstruksi, konsekuensinya timbul hak dan kewajiban diantara para pihak. Tahapan dalam kontrak ini yaitu: tahap perencanaan, tahap konstruksi, dan tahap pengawasan.

e. Kontrak Sewa Beli

Adalah jual beli barang dimana penjual melaksanakan penjualan barang dengan cara memperhitungkan setiap pembayaran yang dilakukan oleh pembeli dengan pelunasan atas harga yang telah disepakati bersama. Dan diikat dalam suatu perjanjian serta hak milik atas barang tersebut beralih dari penjual kepada pembeli setelah harganya dibayar lunas oleh pembeli kepada si penjual. Selama belum terjadi pelunasan si penerima tidak menjadi pemilik, tetapi pemakai belaka.

f. Kontrak *Leasing*

Adalah setiap kegiatan pembiayaan perusahaan dalam bentuk penyediaan barang-barang modal yang digunakan oleh suatu perusahaan untuk jangka waktu tertentu, berdasarkan pembayaran secara berkala, disertai hak opsi (pilih) bagi perusahaan tersebut untuk membeli barang-barang modal yang bersangkutan atau memperpanjang jangka waktu leasing berdasarkan nilai-nilai sisa yang disepakati.

g. Kontrak *Franchise*

Adalah perikatan di mana salah satu pihak diberikan hak untuk memanfaatkan dan/atau menggunakan hak atas kekayaan intelektual atau penemuan atau ciri khas usaha yang dimiliki pihak lain dengan suatu imbalan persyaratan dan penjualan barang dan/atau jasa.

2. Perjanjian Bernama (Kontrak *Nominaat*)

Istilah kontrak *nominaat* adalah terjemah dari *nominaat contract* yang artinya perjanjian bernama atau benoemde. Kontrak *nominaat* merupakan perjanjian yang dikenal dalam Pasal 1319 KUH Perdata. Kontrak *nominaat* diatur

dalam Buku III KUH Perdata dari Bab 5 hingga Bab 18. Di dalam KUHPerdata ada 15 (lima belas) jenis kontrak nominaat, yaitu:

- a. Jual beli (Pasal 1457-Pasal 1458 KUH Perdata).
- b. Tukar menukar (Pasal 1541-Pasal 1546 KUH Perdata).
- c. Sewa menyewa (Pasal 1548-Pasal 1600 KUH Perdata).
- d. Perjanjian melakukan pekerjaan (Pasal 1601-Pasal 1617 KUH Perdata).
- e. Persekutuan (Pasal 1618-Pasal 1652).
- f. Badan hukum/ recht persoon (Pasal 1653-Pasal 1665 KUH Perdata).
- g. Hibah (Pasal 1666-Pasal 1693 KUH Perdata).
- h. Penitipan barang (Pasal 1694-Pasal 1665 KUH Perdata).
- i. Pinjam pakai (Pasal 1740-1754 KUH Perdata).
- j. Perjanjian pinjam-meminjam (Pasal 1754-1762 KUH Perdata).
- k. Bunga tetap (Pasal 1770-Pasal 1773 KUH Perdata).
- l. Perjanjian hitung-hitungan (Pasal 1774-Pasal 1791 KUH Perdata).
- m. Pemberian Kuasa (Pasal 1892-1818 KUH Perdata).
- n. Perjanjian Penganggungan utang (Pasal 1820-1850 KUH Perdata).

Pembedaan ini didasarkan pada ada nama yang sudah diberikan oleh pembentuk undang-undang pada perjanjian khusus dan tidak ada nama. Pemberian nama diserahkan kepada praktisi hukum. Perjanjian bernama adalah perjanjian yang sudah memiliki nama tertentu yang dikelompokkan sebagai perjanjian khusus dan jumlahnya terbatas, misalnya: jual beli, sewa-menyewa, tukar-menukar, hibah, asuransi, dan pengangkutan. Perjanjian bernama diatur

dalam titel V-XVIII KUHPdt dan diatur dalam KUHD. Perjanjian tidak bernama adalah perjanjian yang tidak memiliki nama tertentu dan jumlahnya tidak terbatas.

Take it or leave it Bahasa Inggris yang sudah lazim terdengar mengandung arti harfiah yang sederhana: ambil atau tinggalkan. Dalam konteks perjanjian, artinya bisa setuju atau tidak setuju. Tetapi pemahaman atas makna *take it or leave it* dalam konteks perjanjian jauh lebih kompleks daripada sekadar arti harfiahnya. Katakanlah dalam penggunaan barang dan jasa. Salah satu contoh mudahnya adalah saat mengunduh suatu aplikasi perangkat lunak untuk komputer, baik itu berbayar maupun tak berbayar. Dalam tahapan mengunduh, terdapat suatu ketentuan dari pihak pembuat aplikasi, yang tak jarang berisi uraian panjang, yang kemudian di bagian bawahnya terdapat pilihan “Saya Setuju” atau “Agree” (jika aplikasi berbasis bahasa Inggris). Jika menekan tombol “Saya Setuju” maka aplikasi akan langsung terunduh dan tersimpan di komputer, namun apabila tidak menekan tombol tersebut, maka aplikasi tidak akan terunduh. Oleh karena itu, mau tidak mau, harus menekan tombol tersebut agar aplikasi dapat diunduh. Hal seperti itulah yang disebut sebagai klausula baku.⁴⁶

Klausula baku nyaris ada di setiap keperluan bisnis. Mulai dari aplikasi perbankan, hingga tiket pesawat dan karcis parkir. Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen), klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan

⁴⁶Hukum Online. “Klausula Baku: *Take it or leave it!*”. Melalui www.hukumonline.com. Diakses pada tanggal 05 Oktober 2018 pukul 21.17 WIB.

wajib dipenuhi oleh konsumen. Klausula baku perlu dicermati secara seksama karena dalam beberapa kondisi, klausula baku dilarang dicantumkan dalam dokumen atau perjanjian. Klausula baku harus diawasi, diseleksi, direview, dan didaftarkan sebelum diberlakukan kepada konsumen.

Pelarangan klausula baku tersebut tujuannya tak lain adalah untuk melindungi konsumen. Konsumen harus cermat dalam memahami ketentuan atau aturan yang dibuat oleh penyedia barang/jasa, jangan sampai mendapat kerugian dari ketentuan yang dibuat secara sepihak tersebut. Apabila sudah terlanjur dirugikan, dan diduga ada kesalahan dari penyedia barang/jasa, maka konsumen dapat menggugat penyedia barang/jasa tersebut atas kelalaiannya yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Penyedia barang/jasa pun harus hati-hati ketika mencantumkan klausula baku dalam ketentuan yang dibuat. Jika tidak, maka akan mendapatkan kerugian dari gugatan yang diajukan oleh konsumen.⁴⁷

Adapun contoh dari klausula baku seperti formulir pembayaran tagihan bank dalam salah satu syarat yang harus dipenuhi atau disetujui oleh nasabahnya menyatakan bahwa “Bank tidak bertanggung jawab atas kelalaian atau kealpaan, tindakan atau keteledoran dari Bank sendiri atau pegawainya atau koresponden, sub agen lainnya, atau pegawai mereka”. Kwitansi atau faktur pembelian barang yang menyatakan “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan” juga seperti “barang tidak diambil dalam waktu 2 minggu dalam nota penjualan kami batalkan”. Menurut artikel di www.ylki.or.id selama ini pengelola parkir terkesan enggan mengganti kehilangan barang atau kendaraan di

⁴⁷*Ibid.*

area parkir. Artinya konsumen harus menanggung sendiri resiko terjadinya kerusakan dan kehilangan atas kendaraan serta barang-barang di dalamnya.

Berdasarkan ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa para pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian dimana klausula baku tersebut akan mengakibatkan:

1. Pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
3. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
4. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
5. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
6. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
7. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

F. Tinjauan Mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disingkat sebagai BPSK adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap Daerah Tingkat II Kabupaten dan Kota di seluruh Indonesia sebagaimana diatur menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertugas utama menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum. BPSK beranggotakan unsur perwakilan aparaturnya pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Menteri, dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test lab atau bukti-bukti lain, keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak.⁴⁸

Berdasarkan keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, badan ini mempunyai tugas dan wewenang:⁴⁹

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara, Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman kausula baku.

⁴⁸ Wikipedia. "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen". Melalui www.wikipedia.org. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2018 pukul 22.00 WIB.

⁴⁹ BPSK Pemerintah Kota Denpasar. "Tugas dan Wewenang". Melalui www.bpsk.denpasarkota.go.id. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2018 pukul 22.00 WIB.

4. Melaporkan kepada penyidik umum, apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.
5. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.
10. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
11. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
12. Menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perjanjian Pemanfaatan Tenaga Listrik Antara PT PLN (Persero) dengan Konsumen

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

Adapun unsur-unsur perjanjian campuran yang terdapat pada perjanjian antara PT PLN (Persero) dengan konsumen adalah perjanjian jual beli dan perjanjian melakukan jasa. Mengenai unsur-unsur perjanjian jual beli dalam perjanjian PT PLN (Persero) dengan konsumen yaitu: adanya syarat pokok dalam perjanjian tersebut yang berupa barang dan harga.

- a. Barang yang ditentukan yaitu tenaga listrik, sedangkan harga yaitu kewajiban konsumen setiap bulan dalam membayar rekening listrik yang besarnya tergantung pada jumlah pemakaian listrik.

- b. Harga yang harus dibayarkan ditentukan oleh pihak PT PLN (Persero) sesuai dengan tenaga yang digunakan. Waktu pembayaran ditetapkan setiap bulannya mulai tanggal 1 dan batas waktu akhir pembayaran yaitu tanggal 20.⁵⁰

Perjanjian jual beli tenaga listrik mempunyai perbedaan dengan perjanjian jual beli pada umumnya, karena dalam perjanjian jual beli tenaga listrik tidak terjadi peralihan hak milik atas barang yang di perjual belikan. Barang yang diperjual belikan (tenaga listrik) secara keseluruhan masih tetap menjadi milik daripada penjual dan penjual hanya menyerahkan tenaga listrik sesuai besar tenaga yang dibutuhkan kepada pelanggan secara terus-menerus sampai pelanggan menghentikan perjanjiannya. Dengan demikian yang menjadi perbedaan antar perjanjian jual beli tenaga listrik dengan perjanjian jual beli pada umumnya ialah teknis pelaksanaan penyerahan kebendaan yang menjadi objek perjanjian itu sendiri dan tidak serta merta mengalihkan hak milik kepada si pembeli, dalam hal ini pelanggan. Dalam perjanjian jual beli tenaga listrik, menyangkut barang itu sudah jelas objek atas perjanjian tersebut adalah benda atau barang, yaitu tenaga listrik. Tenaga Listrik termasuk dalam benda yang tidak berwujud, oleh karena itu listrik disebut benda tidak berwujud.

Tenaga listrik sesuai dengan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 2 adalah salah satu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan dan bukan listrik yang dipakai untuk komunikasi atau isyarat. Dari pengertian tenaga listrik

⁵⁰ Alfirdaus Daus. "*Bentuk Perjanjian Penggunaan Listrik Antara Konsumen dan PT PLN (Persero)*". Diakses pada tanggal 19 Oktober 2018 puku 12.58 WIB

di atas tidak bisa kita temukan pengertian listrik sebagai benda, namun apabila kita mengikuti pendapat para sarjana dan ketentuan pasal-pasal dalam KUHPerdara yang telah dikemukakan dalam bagian A dan B bab ini, maka dapatlah dikatakan bahwa listrik atau tenaga listrik adalah merupakan “benda”, dan benda yang dimaksudkan disini adalah “ benda yang tidak berwujud “. ⁵¹

Perbedaan antara Listrik Pra-bayar dengan Pasca-bayar:

- a. Listrik pra-bayar merupakan layanan baru dari PLN untuk pelanggan dalam mengelola konsumsi listrik melalui meter elektronik Prabayar. Dengan listrik Prabayar, pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik, disamping itu pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan. Karena persediaan kWh dapat ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. ⁵²
- b. Listrik pasca-bayar adalah pengguna diperbolehkan membayar tagihan setelah menggunakan layanan listrik PLN. Artinya pengguna boleh menggunakan layanan listrik PLN terlebih dahulu, kemudian setelah penggunaan selama satu bulan akan muncul tagihan. Tagihan ini dihitung berdasarkan penggunaan KWH listrik yang tertera di meteran. ⁵³

⁵¹ Riry Elizabeth Hutabarat. “*Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik*”. Di akses pada tanggal 24 Oktober 2018 Pukul 10:51 WIB.

⁵² Desta Musriana.”*Studi Tentang Pelayanan Konsumen Prabayar Voucher Listrik Di Kecamatan Samarinda Seberang*”. Diakses pada tanggal 24 Oktober 2018 Pukul 11:10 WIB.

⁵³ Admin.” *Pengertian Prabayar dan Pascabayar, Listrik PLN dan Provider Telekomunikasi*”. Melalui <https://www.intanblog.com/pengertian-prabayar-dan-pascabayar/>. Diakses pada tanggal 24 Oktober 2018 Pukul 11:20 WIB.

Adapun dalam hal ini bentuk perjanjian pemanfaatan tenaga listrik antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen merupakan perjanjian baku, dikarenakan pihak PT. PLN (Persero) terlebih dahulu telah menetapkan suatu perjanjian baku dengan adanya Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik tanpa mengikutsertakan pihak konsumen dalam kesepakatan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. PLN (PERSERO) Medan, Asmawati Purba selaku Koordinator *QA INBOUND* menjelaskan bahwa bentuk perjanjian pemanfaatan tenaga listrik antara PT. PLN (PERSERO) dengan konsumen yaitu perjanjian jual beli tenaga listrik terjadi karena adanya permintaan secara lisan atau tertulis dari calon pelanggan atau pelanggan kepada pihak PT. PLN (PERSERO) untuk mendapatkan penyambungan tenaga listrik, apabila permintaan dari calon pelanggan/pelanggan disetujui maka akan ditanda tangani perjanjian jual beli tenaga listrik antara calon pelanggan dengan pihak PT. PLN (PERSERO).⁵⁴

Menurut Pasal 1335 jo Pasal 1337 KUH Perdata menyatakan bahwa suatu kausa dinyatakan terlarang jika bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Suatu kausa dinyatakan bertentangan dengan undang-undang, jika kausa di dalam perjanjian yang bersangkutan isinya bertentangan dengan undang-undang yang berlaku. Untuk menentukan apakah suatu kausa perjanjian bertentangan dengan kesusilaan (*geode zeden*) bukanlah hal yang mudah, karena istilah kesusilaan tersebut sangat abstrak, yang isinya bisa berbeda-beda antara daerah yang satu dan daerah yang lainnya atau antara kelompok

⁵⁴Hasil wawancara dengan Asmawati Purba, Koordinator *Quality Assurance Inbound* CC PLN 123 Site Medan PT. PLN (PERSERO) Medan, 31 Juli 2018.

masyarakat yang satu dan lainnya. Selain itu penilaian orang terhadap kesusilaan dapat pula berubah-ubah sesuai dengan perkembangan jaman.

Undang-undang memberikan hak kepada setiap orang untuk secara bebas membuat dan melaksanakan perjanjian, selama keempat unsur di atas terpenuhi. Pihak-pihak dalam perjanjian adalah bebas menentukan aturan main yang mereka kehendaki dalam perjanjian tersebut, dan selanjutnya untuk melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan yang telah tercapai diantara mereka, selama dan sepanjang para pihak tidak melanggar ketentuan mengenai klausa yang halal. Artinya, ketentuan yang diatur dalam perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan, dan kebiasaan umum di dalam masyarakat.⁵⁵

Perjanjian yang dibuat oleh pihak PT. PLN (Persero) tersebut kepada konsumen dalam literatur hukum perlindungan konsumen dinamakan sebagai klausula baku. Seperti telah diuraikan di atas, pada dasarnya perjanjian dibuat berdasarkan kesepakatan bebas antara dua pihak yang cakap untuk bertindak demi hukum (pemenuhan syarat subjektif) untuk melaksanakan suatu prestasi yang tidak bertentangan dengan aturan hukum yang berlaku, kepatutan, kesusilaan, ketertiban umum, serta kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat luas (pemenuhan syarat objektif). Namun, adakalanya “kedudukan” dari kedua belah pihak dalam suatu negosiasi tidak seimbang, yang pada akhirnya melahirkan suatu perjanjian yang “tidak terlalu menguntungkan” bagi salah satu pihak. Dalam praktek dunia usaha juga menunjukkan bahwa “keuntungan” kedudukan tersebut

⁵⁵Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. *Op. Cit.* halaman 52.

sering diterjemahkan dengan pembuatan perjanjian baku dan/atau klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh salah satu pihak yang lebih dominan dari pihak lainnya.

Dikatakan bersifat baku karena, baik perjanjian maupun klausula tersebut, tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lainnya. *Take it or leave it*. Tidak adanya pilihan bagi salah satu pihak dalam perjanjian ini, cenderung merugikan pihak yang kurang dominan tersebut. Terlebih lagi dengan sistem pembuktian yang berlaku di negara Indonesia saat ini, jelas tidaklah mudah bagi pihak yang cenderung dirugikan tersebut untuk membuktikan tidak adanya kesepakatan pada saat dibuatnya perjanjian baku tersebut, atau atas klausula baku yang termuat dalam perjanjian yang ada.⁵⁶

Melihat kenyataan bahwa *bargaining position* konsumen pada prakteknya jauh di bawah para pelaku usaha, maka Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen merasakan perlunya pengaturan mengenai ketentuan perjanjian baku dan/atau pencantuman klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan definisi tentang perjanjian baku, tetapi merumuskan klausula baku sebagai: “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.”⁵⁷

⁵⁶*Ibid.*, halaman 53.

⁵⁷*Ibid.*, halaman 54.

Pembuat undang-undang ini menerima kenyataan bahwa pemberlakuan standar kontrak adalah suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindari sebab sebagaimana dikatakan oleh Syahdeini dalam buku Janus Sidabalok, perjanjian baku/standar kontrak adalah suatu kenyataan yang memang lahir dari kebutuhan masyarakat. Namun demikian, dirasa perlu untuk mengaturnya sehingga tidak disalahgunakan dan atau menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Tinggal bagaimana pengawasan penggunaan standar kontrak itu sehingga tidak dijadikan sebagai alat untuk merugikan orang lain.⁵⁸

B. Hak dan Kewajiban PT PLN (Persero) dalam Penyaluran Aliran Listrik Bagi Konsumen

Sebelum membahas mengenai hak dan kewajiban PT. PLN (PERSERO) dalam penyaluran aliran listrik, sebaiknya dijelaskan terlebih dahulu kedudukan PT. PLN (PERSERO) sebagai apa di dalam kepustakaan hukum. Subjek hukum adalah segala sesuatu yang menurut hukum dapat menjadi pendukung (dapat memiliki) hak dan kewajiban. Subjek hukum ini, dalam kamus ilmu hukum disebut juga “orang” atau “pendukung hak dan kewajiban”. Dengan demikian, subjek hukum memiliki kewenangan untuk bertindak menurut tata cara yang ditentukan atau dibenarkan hukum. Adapaun subjek hukum (orang) yang dikenal dalam ilmu hukum adalah manusia dan badan hukum.⁵⁹

⁵⁸Janus Sidabalok. *Op. Cit.*, halaman 25.

⁵⁹Marwan Mas. 2004. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia, halaman 28.

Badan hukum (*rechts person*), suatu perkumpulan atau lembaga yang dibuat oleh hukum dan mempunyai tujuan tertentu. Badan hukum terbagi atas dua macam, yaitu sebagai berikut:⁶⁰

1. Badan hukum privat, seperti perseroan terbatas (PT), firma, CV, badan koperasi, yayasan, dan sebagainya.
2. Badan hukum publik, seperti negara (mulai dari pemerintah pusat, sampai pemerintah desa), dan instansi pemerintah.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa PT. PLN (PERSERO) berkedudukan sebagai subjek hukum yang memiliki hak dan kewajiban. Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan mengatur hak dan kewajiban PT. PLN (PERSERO) selaku pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.

Pasal 27 ayat (1) menyebutkan bahwa hak dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik yaitu:

1. Melintasi sungai atau danau baik di atas maupun di bawah permukaan.
2. Melintasi laut baik di atas maupun di bawah permukaan.
3. Melintasi jalan umum dan jalan kereta api.
4. Masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu.
5. Menggunakan tanah dan melintas di atas atau di bawah tanah.
6. Melintas di atas atau di bawah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah.

⁶⁰*Ibid.*, halaman 30.

7. Memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya.

Setelah menyebutkan hak-hak dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, selanjutnya kewajiban dari penyedia tenaga listrik sebagaimana diatur dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan yaitu:

1. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku.
2. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat.
3. Memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan.
4. Mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.
5. Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus yang memenuhi standar mutu dan keandalan tenaga listrik.⁶¹
6. Memberikan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik.⁶²
7. Memberikan ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.⁶³

Pasal 21 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik menyebutkan bahwa pemegang izin

⁶¹Lihat Pasal 21 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.

⁶²Hasil wawancara dengan Asmawati Purba, Koordinator *Quality Assurance Inbound* CC PLN 123 Site Medan PT. PLN (PERSERO) Medan, 31 Juli 2018.

⁶³*Ibid.*

usaha penyediaan tenaga listrik harus memberitahukan pelaksanaan ketentuan ayat (2) huruf a kepada konsumen paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum penghentian sementara penyediaan tenaga listrik. Adapun dalam ayat (2) huruf a dalam hal tertentu pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dapat menghentikan sementara penyediaan tenaga listrik, apabila diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan pemeliharaan, perluasan atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan. Kemudian dalam Pasal 22 ayat (2) masih dalam peraturan yang sama menyebutkan pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib memenuhi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik.

Hak dan kewajiban PT. PLN (PERSERO) juga diatur dalam Pasal 25 ayat (1) huruf a sampai c Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan Dan Pemanfaatan Tenaga Listrik. Pemegang izin usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan umum dalam menyediakan tenaga listrik berhak untuk:

1. Memeriksa instalasi ketenagalistrikan yang diperlukan oleh masyarakat, baik sebelum maupun sesudah mendapat sambungan tenaga listrik.
2. Mengambil tindakan atas pelanggaran perjanjian penyambungan listrik oleh konsumen.
3. Mengambil tindakan penertiban atas pemakaian tenaga listrik secara tidak sah.

Selanjutnya pada Pasal 25 ayat (3) huruf a sampai e masih dalam peraturan yang sama menyebutkan kewajiban pemegang izin usaha ketenagalistrikan yaitu:

1. Memberikan pelayanan yang baik.

2. Menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.
3. Memberikan perbaikan, apabila ada gangguan tenaga listrik.
4. Bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, kesehatan, dan barang yang timbul karena kelalaiannya.
5. Melakukan pengamanan instalasi ketenagalistrikan terhadap bahaya yang mungkin timbul.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jendral dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan oleh PT. PLN (PERSERO) pada Pasal 1 ayat (1) menegaskan bahwa PT. PLN (PERSERO) wajib memenuhi pelayanan yang baik kepada masyarakat umum dengan memperhatikan hal-hal berikut:

1. Hak dan kewajiban penerima pelayanan dan jadwal waktu pelayanan diatur secara jelas.
2. Prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diinformasikan secara luas.
3. Pelayanan diberikan secara tertib dan teratur sesuai prosedur yang sudah ditetapkan.

Sesuai dengan penjelasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa telah lengkapnya pengaturan tentang hak dan kewajiban PT. PLN (PERSERO) selaku pemegang izin penyediaan tenaga listrik yang diatur dalam peraturan ketenagalistrikan yang terkait dan telah berjalan paralel dan diharapkan agar pelaksanaannya terhadap masyarakat terutama pelanggan ataupun konsumen

listrik sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh peraturan terkait dibidang ketenagalistrikan.

Berdasarkan penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksud pelaku usaha termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Oleh sebab itu maka dapat dikatakan PT. PLN (PERSERO) selaku pelaku usaha dalam kegiatannya menyediakan tenaga listrik kepada masyarakat mempunyai hak dan kewajiban. Adapun hak dan kewajiban pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 6 huruf a sampai e Undang-Undang perlindungan Konsumen menyebutkan pelaku usaha berhak:

1. Hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya dalam Pasal 7 huruf a sampai g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kewajiban pelaku usaha adalah:

1. Beriktikad 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.

C. Tanggungjawab Perdata PT PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Aliran Listrik

Ketentuan dalam Pasal 6 Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu

Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) menjelaskan:

1. PT PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada Konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% (sepuluh persen) di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan, untuk indikator:
 - a. lama gangguan;
 - b. jumlah gangguan;
 - c. kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah;
 - d. kesalahan pembacaan kWh meter;
 - e. waktu koreksi kesalahan rekening; dan/atau
 - f. kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah.
2. Pengurangan tagihan listrik kepada Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sebesar:
 - a. 35% (tiga puluh lima persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk Konsumen pada golongan tarif yang dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*tariff adjustment*); atau
 - b. 20% (dua puluh persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk Konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*tariff adjustment*).
3. Untuk Konsumen pada Tarif Tenaga Listrik Prabayar, pengurangan tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disetarakan dengan pengurangan

tagihan pada Konsumen untuk Tarif Tenaga Listrik Reguler dengan Daya Tersambung yang sama.

4. Pengurangan tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diperhitungkan pada tagihan listrik atau pembelian token tenaga listrik prabayar pada bulan berikutnya.
5. PT. PLN (Persero) wajib melaporkan secara berkala realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik dan pelaksanaan pengurangan tagihan listrik setiap triwulan secara tertulis kepada Direktur Jenderal paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah akhir triwulan.
6. Sumber data pelaporan realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik sebagaimana dimaksud pada ayat (5) menggunakan hasil pengukuran dan aplikasi pelaporan PT PLN (Persero).

Adapun dalam Pasal 7 Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) menjelaskan:

1. PT PLN (Persero) dibebaskan dari kewajiban pemberian pengurangan tagihan listrik kepada Konsumen terhadap indikator lama gangguan dan jumlah gangguan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a dan huruf b, apabila:
 - a. diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan pemeliharaan, perluasan, atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan;

- b. terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan yang bukan karena kelalaian PT PLN (Persero);
 - c. terjadi keadaan yang secara teknis berpotensi membahayakan keselamatan umum; dan/atau
 - d. untuk kepentingan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. PT PLN (Persero) harus memberitahukan pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a kepada Konsumen paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum penghentian sementara penyediaan tenaga listrik.

Ketika terjadinya pemadaman listrik, masyarakat selaku pelanggan pengguna listrik dapat menyampaikan keluhan dengan menempuh cara yakni:⁶⁴

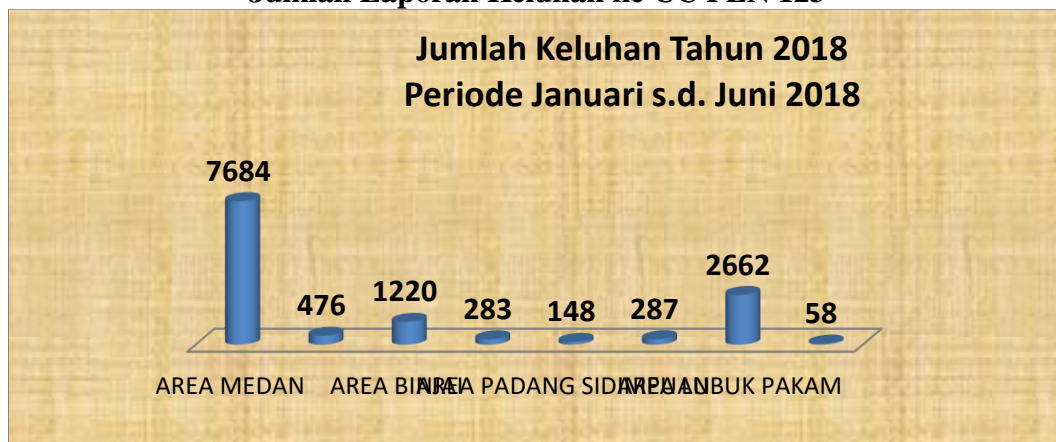
1. Melalui datang langsung ke loket layanan keluhan pelanggan yang ada di setiap kantor cabang PT. PLN (PERSERO).
2. Pelanggan dapat juga mengunjungi situs PT. PLN (PERSERO) dengan nama domain www.pln.co.id untuk menyampaikan keluhannya.
3. Pelanggan bisa juga menghubungi *Call Center* dengan nomor 123.
4. Keluhan dapat juga disampaikan oleh pelanggan melalui media sosial PT. PLN (PERSERO) seperti *Facebook* (PLN 123), *Twitter* (@pln_123), *Email* pln123@pln.co.id.
5. Inovasi terus dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO) dalam meningkatkan pelayanannya terhadap pelanggan yang ingin mengadukan keluhannya terkait

⁶⁴Hasil wawancara dengan Asmawati Purba, Koordinator *Quality Assurance Inbound CC* PLN 123 Site Medan PT. PLN (PERSERO) Medan, 31 Juli 2018.

pemadaman listrik melalui aplikasi PLN MOBILE di *Playstore (Andoid)* dan *Appstore (IOS)*.

Pihak PT. PLN (PERSERO) dalam melakukan pelayanan terkait dengan keluhan masyarakat selaku pelanggan dalam hal pemadaman listrik berusaha untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhannya kepada pihak PT. PLN. Hal ini dibuktikan dengan hadirnya aplikasi seperti PLN MOBILE di *Playstore* maupun *Appstore*. Hal ini dibuat dikarenakan banyak nya jumlah keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait listrik seperti data yang akan disebutkan di bawah ini periode Januari sampai Juni 2018.

Tabel 1
Jumlah Laporan Keluhan ke CC PLN 123



Berdasarkan data di atas jumlah yang paling banyak menyampaikan keluhannya terdapat di area Medan, selanjutnya area Lubuk Pakam, lalu area Binjai. Berdasarkan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi

Bulan	NAMA AREA								Total
	AREA MEDAN	AREA PEMATANG SIANTAR	AREA BINJAI	AREA SIBOLGA	AREA PADANG SIDAMPUAN	AREA RANTAU PRAPAT	AREA LUBUK PAKAM	AREA NIAS	
Januari	1.446	79	179	30	29	46	502	11	2.322
Februari	1.298	98	185	32	29	44	425	7	2.118
Maret	1351	59	204	61	15	51	464	8	2.213
April	1164	71	228	56	20	52	455	8	2.054
Mei	1265	91	220	46	36	48	448	14	2.168
Juni	1160	78	204	58	19	46	368	10	1.943
Total	7684	476	1220	283	148	287	2662	58	12818

tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kediaman konsumen.

Maraknya kegiatan bisnis, tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa (*dispute/difference*) antara para pihak yang terlibat, dimana penyelesaiannya dilakukan melalui proses peradilan (litigasi). Proses ini membutuhkan waktu yang lama, namun alasan yang sering mengemuka dipilihnya penyelesaian alternatif yaitu karena ingin memangkas birokrasi perkara, biaya dan waktu, sehingga relatif lebih cepat dengan biaya relatif lebih ringan, lebih dapat menjaga harmoni sosial (*social harmony*) dengan mengembangkan budaya musyawarah dan budaya nonkonfrontatif. Melalui jalan tersebut diharapkan tidak terjadi prinsip *lose-win* tetapi *win-win*, para pihak merasa menang sehingga menghindarkan terjadinya *hard feeling* dan *loosing face*.⁶⁵

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga peradilan. Walaupun demikian, hasil putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan *shock therapy* bagi pelaku usaha yang nakal, karena putusan tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik. Ini berarti penyelesaian sengketa melalui BPSK, tidak menghilangkan tanggung jawab pidana menurut ketentuan peraturan perundang-undangab yang berlaku. Untuk mengakomodasi kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen kepada BPSK selaku lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen memberikan kewenangan kepada BPSK untuk

⁶⁵Celina Tri Kristiyanti. *Op. Cit*, halaman 184.

menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar larangan-larangan tertentu yang dikenakan bagi pelaku usaha. BPSK sebagai suatu lembaga penyelesaian perselisihan di luar pengadilan dalam memutuskan pelaksanaan atau penetapan eksekusinya harus meminta keputusan dari pengadilan.⁶⁶

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen membedakan jenis gugatan yang dapat diajukan ke BPSK berdasarkan *persona standi in judicio*. Rumusan Pasal 46 ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:⁶⁷

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Hal ini hanya merupakan aturan umum. Karena itu, dalam ketentuan Pasal 46 ayat (2) ditentukan lebih lanjut bahwa gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah hanya dapat diajukan kepada peradilan umum. Ketentuan tersebut

⁶⁶Gunawan Widjaja. *Op. Cit*, halaman 73.

⁶⁷*Ibid.*, halaman 74.

sebenarnya hanya berupa penegasan kembali dari ketentuan Pasal 45 ayat (1) yang menyatakan bahwa 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.⁶⁸

Penyelesaian sengketa oleh atau melalui BPSK dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen BPSK membentuk majelis, dengan jumlah anggota yang harus berjumlah ganjil, yaitu terdiri dari sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur dan dibantu oleh seorang panitera. Menurut ketentuan Pasal 54 ayat (4) ketentuan teknis dari pelaksanaan tugas majelis BPSK yang akan menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen akan diatur tersendiri oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Yang jelas BPSK diwajibkan untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang diserahkan kepadanya dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK. Lembaga penyelesaian di luar pengadilan yang dilaksanakan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini memang dikhususkan bagi konsumen perorangan yang memiliki perselisihan dengan pelaku usaha.⁶⁹

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai kewajiban menjaga ketertiban jalannya persidangan.⁷⁰ Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan di BPSK yaitu:⁷¹

1. Persidangan dengan cara konsiliasi.

⁶⁸*Ibid.*, halaman 74.

⁶⁹*Ibid.*, halaman 78.

⁷⁰Lihat Pasal 27 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

⁷¹ Lihat Pasal 54 ayat (4) jo. Pasal 26 sampai 36 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

2. Persidangan dengan cara mediasi.
3. Persidangan dengan cara arbitrase.

1. Persidangan dengan cara konsiliasi

Inisiatif salah satu pihak atau para pihak membawa sengketa konsumen ke BPSK ditangani Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersikap pasif dalam persidangan dengan cara konsiliasi. Sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa. Majelis BPSK bertugas:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan.
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- d. Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi ada 2 (dua) yaitu pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan majelis BPSK bertindak pasif sebagai konsiliator. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.⁷²

2. Persidangan dengan cara mediasi

Cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sama halnya dengan cara konsiliasi. Keaktifan Majelis BPSK sebagai pemerantara dan

⁷² Lihat Pasal 29 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

penasihat penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi terlihat dari tugas Majelis BPSK yaitu:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan.
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi ada 2 (dua) yaitu pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis BPSK bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.⁷³

3. Persidangan dengan cara arbitrase

Persidangan dengan cara ini para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Proses pemilihan Majelis BPSK dengan cara arbitrase ditempuh melalui 2 (dua) tahap yaitu:⁷⁴

⁷³ Lihat Pasal 31 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

⁷⁴ Lihat Pasal 32 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

- a. Para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis BPSK.
- b. Arbitor yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK dari unsur pemerintah sebagai Ketua Majelis BPSK. Jadi, unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi Ketua Majelis.

Disamping itu, ada tiga jenis sanksi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha/penjual, yakni:⁷⁵

1. Sanksi administratif diatur dalam Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa:
 - a. Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha.
 - 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 perundang-undangan.
2. Sanksi pidana pokok diatur dalam Pasal 61 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa:
 - a. Pelaku usaha dapat dipidana dengan penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000,00 (dua juta rupiah).
 - b. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

⁷⁵Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op. Cit*, halaman 201.

- c. Sanksi pidana tambahan diatur dalam Pasal 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen berupa perampasan barang tertentu, pengumuman putusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran atau pencabutan izin usaha.

Demi tercapainya pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen bagi konsumen yang dirugikan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor ekstern dan intern dari sistem hukum tersebut, seperti perumusan substansi perundang-undangan yang memenuhi rasa keadilan masyarakat, aparat yang memadai baik secara kualitatif maupun kuantitatif, saran yang cukup bagi para petugas untuk melaksanakan kewajibannya, tidak mengabaikan budaya hukum yang terdapat dimasyarakat serta *political will* dari pihak yang memiliki posisi dalam struktur kekuasaan demikian dominan.⁷⁶

Adapun dalam hal tuntutan diajukan melalui pengadilan, dipersoalkan proses atau tahapan-tahapan pemeriksaan tuntutan ganti rugi sehubungan dengan pertanggungjawaban produsen atau pelaku usaha. Menurut Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling* (HIR) yang berlaku untuk wilayah Jawa dan Madura, atau *Rechtsreglemen Buitengewesten*

⁷⁶*Ibid.*, halaman 202.

(RBg) yang berlaku bagi daerah luar Jawa dan Madura. Keduanya tidak mempunyai perbedaan yang mendasar (prinsipil).⁷⁷

Ketentuan dalam hukum acara perdata yang kini masih berlaku di Indonesia, dikenal asas hakim bersifat menunggu (pasif). Artinya bahwa inisiatif berperkara datang dari pihak-pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu seseorang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (Pasal 1865 KUH Perdata). Pasal ini mengandung makna:⁷⁸

1. Seseorang dapat mengajukan suatu peristiwa, dalam hal ini wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, untuk menunjukkan haknya.
2. Peristiwa yang diajukan itu harus dibuktikan.

Siapakah yang berhak mengajukan sengketa konsumen ke pengadilan, Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan sebagai berikut:⁷⁹

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. Seseorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
 - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
 - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.

⁷⁷ Janus Sidabalok. *Op. Cit.*, halaman 149.

⁷⁸ *Ibid.*, halaman 150.

⁷⁹ *Ibid.*

- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
2. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah diajukan kepada peradilan umum.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Bentuk perjanjian pemanfaatan tenaga listrik antara PT. PLN (PERSERO) dengan konsumen merupakan perjanjian baku, dikarenakan pihak PT. PLN (PERSERO) terlebih dahulu telah menetapkan suatu perjanjian baku dengan adanya Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik tanpa mengikutsertakan pihak konsumen dalam kesepakatan tersebut.
2. PT. PLN (PERSERO) berhak: Melintasi sungai, danau, laut, baik di atas maupun di bawah permukaan. Melintasi jalan umum dan jalan kereta api. Masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu. Menggunakan tanah dan melintas di atas atau di bawah tanah. Melintasi bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah. Memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya. PT. PLN (PERSERO) berkewajiban: Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat. Memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan. Mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.
3. Prosedur konsumen apabila PT. PLN (PERSERO) tidak melaksanakan tanggungjawabnya dapat melalui datang langsung ke loket layanan keluhan pelanggan yang ada di setiap kantor cabang PT. PLN(PERSERO).

Pelanggan dapat juga mengunjungi situs PT. PLN (PERSERO) dengan nama domain www.pln.co.id. Bisa juga menghubungi *Call Center* dengan nomor 123. Melalui media sosial PT. PLN (PERSERO) seperti *Facebook* (PLN 123), *Twitter* (@pln_123), *Email* pln123@pln.co.id. Atau dapat mengunduh aplikasi PLN MOBILE di *Playstore* maupun *Appstore*. Apabila konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan PT. PLN (PERSERO) dapat mengajukan gugatan diluar pengadilan ataupun melalui pengadilan.

B. Saran

1. Diharapkan kepada PT. PLN (PERSERO) agar tidak menerapkan perjanjian baku dengan tidak mengikutsertakan konsumen selaku pengguna jasa listrik.
2. Diharapkan kepada PT. PLN (PERSERO) untuk lebih memperhatikan hak dan kewajibannya sebagaimana telah ditetapkan oleh undang-undang yang terkait.
3. Diharapkan kepada konsumen selaku pengguna jasa listrik dapat memperhatikan hak-haknya untuk menyampaikan keluhannya melalui cara yang telah ditetapkan oleh PT. PLN (PERSERO) maupun melalui litigasi ataupun nonlitigasi.

PDAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad. 2011. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- _____. 2013. *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Bambang Dwiloka dan Rati Riana. 2012. *Teknik Menulis Karya Ilmiah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bambang Waluyo, 2012. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumater Utara. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2003. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Janus Sidabolak. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Marwan Mas. 2004. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Munir Fuady. 2002. *Perbuatan Melawan Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Salim H. S. 2011. *Hukum Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.

B. Peraturan Perundang-undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

C. Internet

- Admin.” *Pengertian Prabayar dan Pascabayar, Listrik PLN dan Provider Telekomunikasi*”. Melalui <https://www.intanblog.com/pengertian-prabayar-dan-pascabayar/>. Diakses pada tanggal 24 Oktober 2018 Pukul 11:20 WIB.
- Alfirdaus Daus. “*Bentuk Perjanjian Penggunaan Listrik Antara Konsumen dan PT PLN (Persero)*”. Melalui <https://skripsiasyik.blogspot.com/2018/07/profil-ptpln-persero-bentuk-perjanjian.html>. Diakses pada tanggal 19 Oktober 2018 puku 12.58 WIB

- BPSK Pemerintah Kota Denpasar. "Tugas dan Wewenang". Melalui www.bpsk.denpasarkota.go.id. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2018 Pukul 22.00 WIB
- Destia Musriana."Studi Tentang Pelayanan Konsumen Prabayar Voucher Listrik Di Kecamatan Samarinda Seberang". Melalui <http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id>. Diakses pada tanggal 24 Oktober 2018 Pukul 11:10 WIB
- Hukum Online. "Klausula Baku: Take it or leave it!". Melalui www.hukumonline.com. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2018 pukul 21.17. WIB
- Industrial fuel marketing. "Pengertian PT PLN (Persero)". Melalui www.pertamina.com. Diakses pada tanggal 5 Juni 2018 Pukul 14.32 WIB.
- Jurnal Hukum. "Pengertian Pelaku Usaha Serta Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha". Melalui www.jurnalhukum.com. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2018 pukul 20.30 WIB
- PT PLN (Persero), melalui www.pln.co.id. Diakses pada tanggal 5 juni 2018, pukul 22:57 WIB.
- Riry Elizabeth Hutabarat. "*Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik*". Melalui <https://media.neliti.com/media/publications/147618-ID-none.pdf>. Di akses pada tanggal 24 Oktober 2018 Pukul 10:51 WIB.
- Sudut Hukum. "Pengertian Pelaku Usaha". Melalui www.suduthukum.com. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2018 pukul 20.30 WIB
- Tanggung Jawab. Melalui <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>. Diakses pada tanggal 5 Mei 2018
- Wikipedia. "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen". Melalui www.wikipedia.org. Diakses pada tanggal 5 Oktiber 2018 pukul 22.00 WIB

D. Karya Ilmiah

- Adhitya Arga Thama. 2018. *Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Aliran Listrik*. Skripsi. Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara
- Destania Suswantika. 2011. *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Secara Sepihak Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009*. Tesis. Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Risa Risqiyah. 2017. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (PERSERO) Banyuwangi Dalam Kasus Pemadaman Aliran Listrik Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Masalah Mursalah*. Skripsi. Malang: Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang