

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM JASA
PELAYANAN PENYALURAN ARUS LISTRIK
DENGAN SISTEM TOKEN**

(SKRIPSI)

**Oleh
DEAN PRATAMA KARTAPRAJA**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM JASA PELAYANAN PENYALURAN ARUS LISTRIK DENGAN SISTEM TOKEN

Oleh

DEAN PRATAMA KARTAPRAJA

Energi listrik adalah energi utama yang dibutuhkan bagi peralatan listrik/energi yang tersimpan dalam arus listrik, sistem listrik token adalah produk dari PT PLN (Persero) yang merupakan layanan terbaru untuk konsumen dalam mengelola konsumsi listrik melalui meter Prabayar. Keluhan-keluhan dari masyarakat terkait kehadiran sistem token antara lain pemakaian listrik cenderung lebih mahal daripada listrik pasca bayar, penetapan tarif tenaga listrik (Tarif *Adjustment*) yang selalu berubah-ubah setiap bulannya dan kurangnya sosialisasi secara menyeluruh mengenai sistem listrik token pada berbagai lapisan masyarakat. Rumusan masalah yang dianalisis yaitu : Perjanjian antara PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dan konsumen listrik menurut sistem token, hubungan hukum antara PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dan konsumen pengguna sistem token dan upaya yang dilakukan oleh konsumen pengguna sistem token untuk mengatasi pelanggaran yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Distribusi Lampung.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif-empiris. Tipe penelitian adalah tipe penelitian hukum deskriptif. Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan, studi dokumen, dan wawancara. Data yang diperoleh selanjutnya diolah melalui tahap-tahap pemeriksaan data, penandaan data, dan penyusunan/ sistematisasi data. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan, Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) yang berisi mengenai hak dan kewajiban serta pertanggungjawaban kontraktual kesepakatan yang terjadi antara konsumen dengan PT PLN dalam SPJBTL adalah kesepakatan kontrak baku, hal ini mengingat bahwa SPJBTL sendiri merupakan dokumen yang telah dibuat secara sepihak oleh PT PLN. Dalam hal ini konsumen diharuskan menyetujui kesepakatan yang terdapat dalam SPJBTL ketika akan menjadi pelanggan atau konsumen listrik dari PLN yang merupakan satu-satunya pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, sehingga mau tidak mau kita sebagai konsumen harus setuju jika akan menjadi pelanggan PLN untuk mendapatkan aliran listrik. Kemudian hubungan hukum yang terjadi antara PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dan konsumen listrik Lampung yaitu hubungan hukum kontraktual. Hubungan hukum kontraktual adalah hubungan yang didasarkan pada kontrak (perjanjian) yang langsung terjadi antara PT PLN dan konsumen listrik Lampung.

Akan tetapi pada pelaksanaannya, pelanggan sering melakukan pengaduan ke PT PLN terkait pemakaian kWh meter listrik pra bayar dalam hal token listrik. Sebagian pelanggan menilai bahwa pemakaian token listrik cenderung lebih mahal daripada listrik pascabayar. Hal tersebut disebabkan oleh jumlah rupiah yang dikonversikan kedalam jumlah kWh dalam kWh meter prabayar tidaklah selalu sama pada setiap daya. Selain itu untuk pelanggan dengan daya 1300 VA sampai dengan 200 kVA keatas dikenakan tarif *adjustment*. Adapun tarif *adjustment* atau penyesuaian ini diterapkan oleh pemerintah berdasarkan pada fluktuasi harga dollar dan minyak mentah dunia. Sehingga jumlah kWh yang didapat pada setiap pembelian token listrik tidak selalu sama. Maka dari itu upaya untuk mengatasi pelanggaran yang dilakukan oleh penyedia jasa pelayanan listrik, konsumen harus lebih jeli dalam melakukan transaksi serta penggunaan sistem token didasarkan kepada UUPK No. 8 Tahun 1999 mengenai hak dan kewajiban konsumen serta penyedia jasa pelayanan listrik harus terus mensosialisasikan sistem Token kepada konsumen listrik.

Kata kunci: Perlindungan Hukum Konsumen, Sistem Token, Konsumen Listrik.

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM JASA
PELAYANAN PENYALURAN ARUS LISTRIK
DENGAN SISTEM TOKEN**

**Oleh
DEAN PRATAMA KARTAPRAJA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM

Pada

Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM
JASA PELAYANAN PENYALURAN ARUS
LISTRIK DENGAN SISTEM TOKEN**

Nama Mahasiswa : **Dean Pratama Kartapraja**

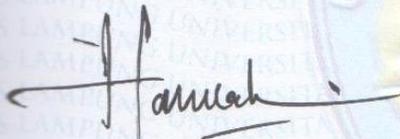
No. Pokok Mahasiswa : 1342011045

Bagian : Hukum Keperdataan

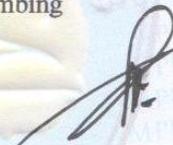
Fakultas : Hukum

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

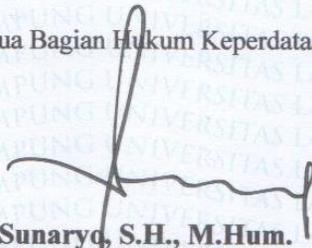


Dr. Hamzah, S.H., M.H.
NIP 19690520 199802 1 001



Dianne Eka Rusmawati, S.H., M.Hum.
NIP 19790325 200912 2 001

2. Ketua Bagian Hukum Keperdataan

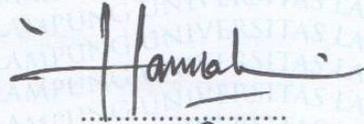


Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum.
NIP 19601228 198903 1 001

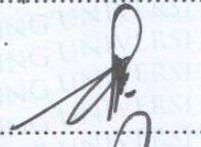
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

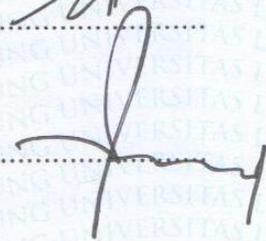
Ketua : **Dr. Hamzah, S.H., M.H.**



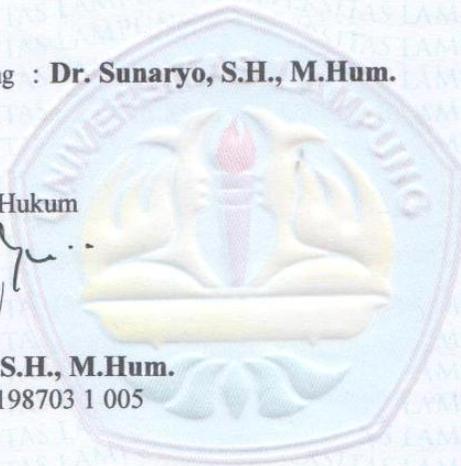
Sekretaris/Anggota : **Dianne Eka Rusmawati, S.H., M.Hum.**



Penguji
Bukan Pembimbing : **Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum.**



Dekan Fakultas Hukum
Armen Yasir, S.H., M.Hum.
NIP. 19620622 198703 1 005



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **12 Oktober 2017**

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah Dean Pratama Kartapraja, penulis dilahirkan pada tanggal 28 Februari 1996 di Bandar Lampung, dan penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara yang dilahirkan dari pasangan Ir. Andi Riswandi dan Deti Yuniati.

Penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-Kanak pada tahun 2001, Sekolah Dasar di SD Negeri 2 Rawa Laut Bandar Lampung pada tahun 2007, Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 5 Bandar Lampung pada tahun 2010, dan Sekolah Menengah Atas di SMA YP UNILA Bandar Lampung pada tahun 2013.

Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui jalur Paralel pada tahun 2013 dan mengambil konsentrasi di bagian Hukum Keperdataan. Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif mengikuti kegiatan seminar tingkat universitas, daerah maupun nasional. Penulis juga aktif mengikuti organisasi yaitu, sebagai Ketua Umum Himpunan Mahasiswa (HIMA) Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung Periode 2016-2017.

Kemudian, penulis mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Unila pada tahun 2016 periode Januari-Maret selama 60 hari sebagai Koordinator Kecamatan (KORCAM) Pesisir utara di Desa Kerbang Dalam, Kecamatan Pesisir Utara, Kabupaten Pesisir Barat.

MOTO

*"Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil, tetapi berusahalah
untuk menjadi manusia yang berguna "*

(Albert Einstein)

*"Gantungkan cita-citamu setinggi langit! Bermimpilah setinggi langit. Jika
engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara bintang-bintang "*

(Ir. Soekarno)

*"Hanya bermimpi tidak akan pernah mendapatkan apa-apa, berdo'a dan
berusahalah agar impian menjadi kenyataan"*

(Dean Pratama Kartapraja)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa puji dan syukur Kehadirat Allah SWT dan dengan segala kerendahan hati kupersembahkan kepada:

Kedua orangtuaku tercinta Ir. Andi Riswandi dan Ibuku Deti Yuniati yang telah membesarkan dan mendidiku dengan penuh cinta dan kasih sayang, yang setia mendengarkan keluh kesah serta memberikan nasihat dan dukungan untuk menggapai cita-cita dan masa depan yang cerah, serta selalu mendo'akanku agar senantiasa diberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkahku dalam menggapai cita-citaku.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, nikmat, barokah dan karunianya kepada kita semua di dunia dan akhirat. (Aamiin)

SANWACANA

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala keberkahan, nikmat, rahmat dan taufik serta hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM JASA PELAYANAN PENYALURAN ARUS LISTRIK DENGAN SISTEM TOKEN”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan masukan yang bersifat membangun dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Armen Yasir, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung dan sebagai pengganti Dosen Pembahas I yang telah memberikan masukan-masukan yang bermanfaat, saran serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
3. Bapak Dr. Hamzah, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan masukan, motivasi dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;

4. Ibu Dianne Eka Rusmawati, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan motivasi dan masukan yang membangun serta mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;
5. Bapak Sepriyadi Adhan, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas I yang telah memberikan masukan-masukan yang bermanfaat, saran serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
6. Ibu Dewi Septiana, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas II yang juga telah memberikan masukan-masukan yang bermanfaat, saran serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
7. Ibu Aprilianti, S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademik atas bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama menjalankan studi di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
8. Bapak Dita Febrianto, S.H., M.Hum., selaku Dosen Bagian Hukum Keperdataan yang telah membantu penulis untuk menemukan serta menyelesaikan permasalahan dalam penulisan skripsi ini;
9. Seluruh Bapak/Ibu dosen khususnya Bagian Hukum Keperdataan yang penuh dedikasi untuk memberikan ilmu yang bermanfaat dan motivasi bagi penulis, serta segala kemudahan dan bantuannya selama penulis menyelesaikan studi;
10. Seluruh Karyawan/i Fakultas Hukum Universitas Lampung khususnya Bagian Hukum Keperdataan Bu Yanti, Mas Dedi, Pak Marlan dan Pak Yahya yang selalu bersikap baik dan selalu memberikan bantuan kepada penulis;

11. Untuk kedua orangtuaku tercinta, Ir. Andi Riswandi dan Deti Yuniati, kedua Adikku Aditia Adwijaya dan Farhan Fadilah Hidayat, serta keluarga besarku yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu memberikan do'a dan dukungan serta motivasi untuk kesuksesanku;
12. Untuk seseorang terkasih Anissa Rose Santoso yang selalu setia menemani, membantu dan memberikan dukungan berupa do'a kepada penulis;
13. Untuk keluarga keduaku, Novi Puspasari dan Rafly Kurniawan yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis;
14. Untuk Pe'a Community : Aldi, Aceng, Romanda, Rizali, Dicky, Reza, Dimas, Rahmah dan Errita yang selalu memberikan rasa kekeluargaan kepada penulis;
15. Untuk saudara-saudariku seperjuangan di HIMA PERDATA : Bang Putu, Mba Iko, Mba Katherine, Bangkit, Chufron, Ade, Abdul, Ridho, Lukman, Andi, Yakin, Jajang, Ratih, Fauyani, Lando, Fero, Ria, Angel, Alya, Camila, Amel dan seluruh anggota HIMA PERDATA yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih atas perjuangan dan kebersamaannya selama ini;
16. Untuk seluruh Masyarakat Pekon Kerbang Dalam, Kecamatan Pesisir Utara, Kabupaten Pesisir Barat dan saudara-saudariku di KKN: Roby, Anam, Windu, Ute, Fitri dan Yossie. Terimakasih atas suka duka dan kebersamaan selama 60 Hari semoga persaudaraan serta kekeluargaan kita akan tetap terjaga;
17. Untuk seluruh kawan-kawan seperjuangan Fakultas Hukum angkatan 2013 Hukum Paralel : Devolta, Arief, Denny, Devanda, Adi, Amir, Devanaldhi, Bang Deddy, Merio, Fazhar, Devita, Dela Nungki, Dea Chintya, Saras, dan

seluruh kawan-kawan Hukum Paralel angkatan 2013 terutama kelas npm awal yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih atas kebersamaannya selama ini;

18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas semua do'a, motivasi, bantuan, dan dukungannya;

19. Almamater Tercinta.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemuliaan dan Barokah, dunia dan akhirat untuk kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang membacanya, khususnya bagi penulis dalam mengembangkan dan mengamalkan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 2017
Penulis,

Dean Pratama Kartapraja

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
SANWACANA	ix
DAFTAR ISI.....	xii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Perlindungan Konsumen	8
B. Pelaku Usaha	12
C. Ketenagalistrikan.....	15
D. PT PLN (Persero) Distribusi Lampung	19
E. Konsep Perjanjian	27
F. Pertanggungjawaban Hukum	30
G. Kerangka Pikir.....	37
III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	39
B. Tipe Penelitian.....	39
C. Pendekatan Masalah	39
D. Data dan Sumber Data.....	40
E. Pengumpulan dan Pengolahan Data	41
F. Analisis Data	42
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Perjanjian antara PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dan Konsumen Listrik Menurut Sistem Token	43

B. Hubungan Hukum antara PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dan Konsumen Listrik	48
1. Proses Pengajuan Permohonan Sambungan Baru Pemasangan Listrik	50
2. Hak dan Kewajiban Masing-Masing Pihak	51
3. Hak dan Kewajiban Menurut UU No. 30 Tahun 2009	52
4. Hak dan Kewajiban Menurut SPJBTL	55
C. Upaya yang dilakukan oleh Konsumen Pengguna Sistem Token untuk Mengatasi Pelanggaran yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Distribusi Lampung	56
1. Penetapan Pemakaian Tarif Listrik	59
2. Penyelesaian Sengketa	61
3. PT PLN (Persero) Mensosialisasikan Sistem Token di Masyarakat ...	63
V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan hukum diperlukan untuk mengurangi dan mencegah kemungkinan terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan. Dengan adanya perlindungan hukum tidak berarti akan menghilangkan sama sekali kerugian dan kecelakaan pada konsumen. Karena, sulit atau bahkan tidak mungkin menghilangkan sama sekali hingga titik nol. Tetapi, yang paling realistis adalah dengan berusaha meminimalisasi terjadinya risiko yang tidak diinginkan.¹

Sejak lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK, maka konsumen semakin kuat untuk memperoleh perlindungan hukum. UUPK ini muncul akibat adanya hak-hak konsumen yang dilanggar atau terjadi ketidaksesuaian kejadian pada perjanjian yang dibuat antara produsen dan konsumen.

Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK, bahwa:

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

Energi listrik adalah energi utama yang dibutuhkan bagi peralatan listrik/energi yang tersimpan dalam arus listrik dengan satuan amper (A) dan tegangan listrik dengan satuan volt (V) dengan ketentuan kebutuhan konsumsi daya listrik dengan

¹ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung : Universitas Lampung, 2016, hlm. 43

satuan Watt (W) untuk menggerakkan motor, lampu penerangan, memanaskan, mendinginkan atau menggerakkan kembali suatu peralatan mekanik untuk menghasilkan bentuk energi yang lain. Energi yang dihasilkan dapat berasal dari berbagai sumber, seperti air, minyak, batu bara, angin, panas bumi, nuklir, matahari, dan lainnya. Energi ini besarnya dari beberapa Joule sampai ribuan hingga jutaan Joule.²

Pemerintah, pada 6 Juli 2012 menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 62 Tahun 2012 tentang Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan. PP ini adalah amanat dari Pasal 16 ayat (4), Pasal 26 dan Pasal 48 ayat (3) UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Penerbitan PP ini dimaksudkan agar terwujud usaha jasa penunjang tenaga listrik yang mampu memberikan pelayanan profesional. Pasalnya, usaha jasa penunjang tenaga listrik berperan penting dalam menunjang kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik untuk mewujudkan penyediaan tenaga listrik yang andal, aman, dan ramah lingkungan.³

Listrik pra bayar mulai diperkenalkan kepada masyarakat Indonesia pada tahun 2012 tepatnya di Nusa Tenggara Barat. Perusahaan Listrik Negara (PLN) melakukan inovasi baru dengan nama listrik pra bayar atau lebih dikenal dengan sebutan token. Kemungkinan besar PLN terinspirasi dengan kartu pra bayar dari perusahaan-perusahaan telekomunikasi. Sehingga menamakan produk unggulannya sebagai listrik pra bayar. Sebab listrik pra bayar juga dapat diisi ulang sama seperti kartu pra bayar dari perusahaan-perusahaan telekomunikasi. Selain itu dengan listrik pra bayar maka kita akan cenderung lebih hemat dalam

² <http://www.pln.co.id>, diakses pada 15 Desember 2016 Pukul 13.30 WIB

³ <http://m.hukumonline.com>, diakses pada 25 Januari 2016 pukul 11.00 WIB

pemakaian listrik sehari-hari. Dikatakan sebagai listrik pra bayar karena kita harus membayar terlebih dahulu alias membeli Token PLN sebelum kita menikmati fasilitas listrik yang diberikan oleh PLN. Jadi bayar/beli Token PLN dulu baru bisa menikmati fasilitas listrik. Sedangkan listrik Pasca Bayar adalah kita menikmati fasilitas atau energi listrik dulu, bulan berikutnya baru kita bayar. Dalam perkembangannya, masyarakat Indonesia ternyata menerima dengan baik listrik pra bayar ini, sehingga sekarang sebagian besar kota-kota besar di Indonesia sudah memakai listrik pra bayar atau lebih dikenal dengan sistem token.⁴

Sistem listrik token adalah produk dari PT PLN (Persero) yang merupakan layanan terbaru untuk konsumen dalam mengelola konsumsi listrik melalui Meter Prabayar (selanjutnya disebut MPB). MPB adalah meter energi listrik yang dipergunakan untuk mengukur listrik yang dikonsumsi oleh konsumen listrik. Melalui sistem token, konsumen listrik mengeluarkan biaya lebih dahulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya.

Besar energi listrik yang telah dibeli dimasukkan ke dalam MPB yang terpasang di lokasi konsumen listrik melalui sistem token. MPB menyediakan informasi jumlah energi listrik (selanjutnya disebut kWh) yang masih bisa dikonsumsi. Persediaan kWh tersebut bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen listrik. Dengan demikian, konsumen listrik bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik. Dengan sistem token konsumen listrik tidak

⁴<https://www.sepulsa.com/blog/penjelasan-token-pln-yang-anda-harus-tahu>, diakses pada 25 Januari 2016 pukul 11.45 WIB

perlu berurusan dengan pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan. Pada saat pemasangan atau penyambungan baru, setiap konsumen memperoleh pemasangan listrik sesuai dengan kemampuan mereka, alat ini akan disertai *stroom* perdana atau persediaan kWh pertama.⁵

Keluhan-keluhan dari masyarakat terkait kehadiran sistem token, konsumen sering melaporkan kendala yang terjadi selama penggunaan sistem token terkait pemakaian kWh meter listrik. Sebagian pelanggan menilai bahwa pemakaian token listrik cenderung lebih mahal daripada listrik pasca bayar, penetapan tarif tenaga listrik (*Tarif Adjustment*) yang selalu berubah-ubah setiap bulannya dan kurangnya sosialisasi secara menyeluruh mengenai sistem listrik token pada berbagai lapisan masyarakat terutama di pedesaan. Sehingga konsumen merasa dirugikan akan sistem token tersebut, padahal keluhan tersebut tidak terjadi selama penggunaan sistem listrik pascabayar.

Kebijakan PT PLN (Persero) yang mengharuskan konsumen menggunakan sistem token bisa menimbulkan polemik apakah hal ini tidak melanggar Pasal 4 huruf (b) UUPK, dimana hak konsumen dalam pemilihan barang dijamin oleh Undang-Undang. Dengan beralihnya sistem listrik pascabayar ke sistem token juga menimbulkan pertanyaan apakah kebijakan ini merupakan hal yang sudah tepat karena dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan tidak disebutkan mengenai kewajiban untuk menggunakan sistem listrik token,

⁵<http://www.pln.co.id/p=501> “apa itu listrik pintar”, diakses pada 15 Desember 2016 Pukul 13.30 WIB

sehingga menimbulkan keresahan dan kebingungan di dalam masyarakat dalam menggunakan sistem listrik yang memiliki mutu pelayanan yang tepat.

Dengan beralihnya sistem tersebut apakah Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan tetap masih berlaku bagi para pihak atau para pihak hanya menggunakan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (selanjutnya disebut SPJBTL) yang dibuat oleh PT PLN (Persero) sebagai pelaku usaha. Adapun SPJBTL hanya ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha dan harus ditaati oleh masing-masing pihak yang membuat perjanjian menggunakan SPJBTL tersebut.

Sehubungan dengan mutu keandalan tenaga listrik PT PLN (Persero) memang sudah sepatutnya ada batas-batas keandalan dan kriteria yang lebih jelas dimana PT PLN (Persero) sebagai pelaku usaha yang melayani masyarakat sebagai konsumen listrik dapat memahami tuntutan konsumen akan kejelasan kriteria mutu pelayanan dan tanggung jawab PT PLN (Persero) terhadap produknya.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai perlindungan hukum konsumen terhadap penggunaan sistem token. Hasil kajian tersebut diuraikan dalam bentuk skripsi yang berjudul: “**Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jasa Pelayanan Penyaluran Arus Listrik dengan Sistem token**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perjanjian antara PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dan konsumen listrik menurut sistem token ?
2. Bagaimana hubungan hukum antara PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dan konsumen pengguna sistem token?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh konsumen pengguna sistem token untuk mengatasi pelanggaran yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Distribusi Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan memahami perjanjian antara PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dan konsumen listrik menurut sistem token.
2. Mengetahui dan memahami hubungan hukum antara PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dan konsumen pengguna sistem token.
3. Mengetahui dan memahami upaya yang dilakukan oleh konsumen pengguna sistem token untuk mengatasi pelanggaran yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Distribusi Lampung.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan baik secara teoritis maupun secara praktis:

1. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini akan memberikan sumbang saran dalam ilmu pengetahuan hukum, khususnya mengenai hukum perlindungan konsumen dalam jasa pelayanan penyaluran arus listrik dengan sistem token.

2. Kegunaan praktis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dan masyarakat luas sebagai konsumen listrik mengenai proses perlindungan hukum konsumen dalam jasa pelayanan penyaluran arus listrik dengan sistem token.
- b. Sebagai bahan rujukan bagi jasa pelayanan listrik untuk memperhatikan serta meningkatkan pelayanannya kepada konsumen listrik.
- c. Memperoleh data dan informasi secara lebih jelas dan lengkap sebagai bahan untuk menyusun penulisan hukum guna melengkapi persyaratan dalam mencapai gelar kesarjanaan di bidang Ilmu Hukum Universitas Lampung, khususnya bagian Hukum Keperdataan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Konsumen

Pengertian konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka (2) UUPK, yaitu :

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

Konsumen adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk memproduksi atau memperdagangkan kembali barang dan/atau jasa tersebut, yang disebut sebagai konsumen akhir.⁶

Ketika seorang konsumen mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk barang ataupun jasa, maka setiap konsumen pasti menginginkan adanya kepuasan terhadap produk tersebut, minimal konsumen menginginkan adanya informasi yang jelas atas produk yang akan dibeli, keyakinan bahwa produk yang dibeli tidak berbahaya bagi kesehatan dan aman bagi jiwanya, produk yang dibeli cocok dan sesuai dengan keinginannya, baik segi kualitas maupun harga, konsumen tahu cara penggunaannya, ada garansi dari produk yang dibelinya. Namun kenyataan yang muncul, seringkali konsumen tidak memperoleh apa yang diharapkannya secara maksimal sehingga akibatnya konsumen merasa dirugikan.⁷

⁶Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1995, hlm. 37

⁷Dianne Eka Rusmawati. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*. Bandar Lampung : Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No.2. 2013

Setiap orang atau individu pada dasarnya merupakan konsumen atas barang dan / atau jasa yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Menyadari akan hal itu sudah sewajarnya dan wajib hukumnya apabila konsumen tersebut diberikan perlindungan terhadap perilaku-perilaku dari pihak-pihak tertentu yang akan merugikan konsumen. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum bagi para pihak-pihak baik konsumen atau pelaku usaha dirasakan sangat penting sehingga hak dan kewajiban pihak-pihak dapat dilindungi dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, Perlindungan konsumen ditujukan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pada Pasal 4 UUPK, bahwa hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Kemudian, Pasal 5 UUPK dijelaskan bahwa kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

2. Asas Perlindungan Konsumen

Secara umum semangat perlindungan konsumen di Indonesia adalah untuk mendukung pembangunan Indonesia terutama dari segi ekonomi yang seimbang dan adil, untuk mencapai semangat tersebut perlindungan konsumen dilaksanakan berdasarkan asas-asas sebagaimana dijelaskan pada Pasal 2 UUPK, yaitu:

- a. Asas manfaat, dimaksudkan agar penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan, maksudnya adalah agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Asas keseimbangan, berguna untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas kepastian hukum, bertujuan agar pelaku usaha dan konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 3 UUPK juga menyatakan bahwa perlindungan konsumen memiliki tujuan, diantaranya:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

B. Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha terdapat dalam Pasal 1 angka (3) UUPK, yaitu yang berbunyi:

“Pelaku Usaha adalah setiap 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Pelaku usaha diartikan sebagai orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia

baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁸

Secara normatif pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 19 ayat 1, 2 UUPK). Ketentuan ini merupakan upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan demikian dapat ditegaskan apabila konsumen menderita kerugian sebagai akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha, berhak untuk menuntut tanggung jawab secara perdata kepada pelaku usaha atas kerugian yang timbul tersebut.⁹

PT PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang kelistrikan yang melayani masyarakat di seluruh nusantara bertekad untuk memberikan pelayanan jasa ketenagalistrikan yang terbaik dan memenuhi standar ketenagalistrikan yang dapat diterima dunia internasional dan mewujudkan hal itu dengan bertumpu pada kapasitas seluruh warganya, dalam menjalankan bisnisnya, PLN bertekad bekerja dengan semangat untuk selalu menghasilkan produk dan pelayanan yang terbaik serta memperlakukan pelanggan, mitra usaha, dan pemasok dengan adil tanpa membeda-bedakannya.

⁸Wahyu Sasongko, *op. cit.*, hlm.58

⁹Kasmawati. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Tegangan Tinggi Listrik di Bandar Lampung*. Bandar Lampung : Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No.3. 2013.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 6 UUPK, hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Berdasarkan Pasal 7 UUPK, kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi 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 yang diperdagangkan;

- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

C. Ketenagalistrikan

1. Tenaga Listrik

Ketenagalistrikan merupakan sebuah kata yang diawali dengan awalan ke- dan diikuti kata dasar tenaga listrik serta diakhiri dengan akhiran -an memiliki arti segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik. Sehubungan dengan pengertian tersebut maka berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang ketenagalistrikan menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan tenaga listrik adalah suatu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, tetapi tidak meliputi listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika, atau isyarat.

Tenaga listrik atau yang lebih sering disebut arus listrik merupakan aliran muatan listrik berupa aliran elektron atau aliran ion. Aliran ini harus melalui media penghantar listrik yang biasa disebut sebagai konduktor. Konduktor yang paling banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari adalah kabel logam, kabel logam inilah yang digunakan untuk sebagai media dalam aliran arus listrik.¹⁰ Ketika dua ujung kabel disambungkan pada sumber tenaga listrik maka elektron

¹⁰<http://www.pln.co.id/lampung/?p=62>, "Profil Unit", diakses pada tanggal 15 Desember 2016. Pukul 14.25 WIB

akan mengalir melalui kabel penghantar dari kutub negatif menuju kutub positif, Aliran elektron inilah yang disebut sebagai aliran listrik sehingga aliran listrik yang disalurkan tersebut akan mengoperasikan atau menghidupkan peralatan rumah tangga, peralatan kantor, mesin industri dan menyediakan energi yang cukup untuk pencahayaan, pemanas, dan industri proses memasak.

2. Para Pihak dalam Ketenagalistrikan

a. Konsumen

Dalam Pasal 1 angka (7) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang ketenagalistrikan, dijelaskan bahwa:

“Konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik”.

Adapun hak dan kewajiban konsumen yaitu terdapat dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan:

1) Konsumen berhak untuk:

- a. mendapat pelayanan yang baik
- b. mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik
- c. memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar
- d. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik
- e. 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

2) Konsumen wajib:

- a. melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik
- b. menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen
- c. memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya
- d. membayar tagihan pemakaian tenaga listrik
- e. menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan

b. Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

Pemegang izin usaha dalam hal ini yaitu PT PLN (Persero) yang melakukan kegiatan usaha penjualan tenaga listrik kepada konsumen. Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, dijelaskan bahwa pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik berhak untuk:

- a. melintasi sungai atau danau baik di atas maupun di bawah permukaan
- b. melintasi laut baik di atas maupun di bawah permukaan
- c. melintasi jalan umum dan jalan kereta api
- d. masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu
- e. menggunakan tanah dan melintas di atas atau di bawah tanah
- f. melintas di atas atau di bawah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah
- g. memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya

Selanjutnya dalam Pasal 28 UU Ketenagalistrikan dijelaskan bahwa pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib:

- a. menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku
- b. memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat
- c. memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan
- d. mengutamakan produk dan potensi dalam negeri

3. Transmisi Tenaga Listrik

Berdasarkan Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dijelaskan bahwa transmisi tenaga listrik adalah penyaluran tenaga listrik dari pembangkitan ke sistem distribusi atau ke konsumen, atau penyaluran tenaga listrik antar sistem. Transmisi atau penyaluran tenaga listrik menggunakan media penghantar seperti yang digunakan oleh semua orang atau konsumen pengguna listrik yaitu kabel listrik. Kabel listrik inilah yang berfungsi sebagai alat untuk menyalurkan listrik tersebut dari satu tempat ketempat yang lain. Tenaga listrik atau arus listrik yang disalurkan kepada konsumen disesuaikan dengan kebutuhan konsumen, seperti untuk kebutuhan sosial, kebutuhan rumah tangga, kebutuhan bisnis, kebutuhan industri dan kebutuhan pemerintah. Arus listrik yang disalurkan kepada konsumen sesuai kebutuhannya dibatasi oleh batas daya sesuai dengan kesepakatan pada perjanjian jual beli tenaga listrik. Semakin besar aliran listrik yang masuk dan diikuti semakin banyak pemakaian arus listrik maka akan semakin besar juga harga yang akan dibayar oleh pengguna arus listrik tersebut.

D. PT PLN (Persero) Distribusi Lampung

1. Sejarah PT PLN (Persero) Distribusi Lampung¹¹

Sebelum terbentuknya PT PLN (Persero) Wilayah Lampung, kelistrikan seluruh Provinsi Lampung dijalankan oleh Cabang Tanjung Karang dibawah koordinasi PT PLN (Persero) Wilayah IV. Sejalan dengan kebijakan restrukturisasi sektor Ketenagalistrikan maka PT PLN (Persero) Wilayah IV dirubah melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 114.K/010/DIR/2001 menjadi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Sumatera Selatan, Bengkulu, Bangka Belitung, Jambi, Lampung (UB SB2JL) pada 28 Mei 2001. Dalam Keputusan tersebut termuat rencana pembentukan Unit Bisnis tersendiri untuk Lampung & Bangka Belitung.

Pada 1 Juni 2001 ditunjuklah Manager Wilayah Usaha Lampung yang bertugas mengelola dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan perusahaan kelistrikan Provinsi Lampung. Sebagai tindak lanjut dari Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 114.K/010/DIR/2001, GM PT PLN (Persero) Unit Bisnis SB2JL melalui Keputusan GM PT PLN (Persero) Unit Bisnis SB2JL No. 011.K/471/GM.UB.SB2JL/2001 membentuk Tim Pemisahan Wilayah Kerja antara PT PLN (Persero) Unit Bisnis SB2JL dengan Wilayah Kerja Unit Bisnis Lampung & Bangka Belitung pada 16 Desember 2001.

Tujuan dibentuknya Unit Bisnis Lampung adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pelanggan serta mengantisipasi perkembangan kelistrikan di Provinsi Lampung. Untuk mempercepat proses pembentukan unit bisnis ini, 3 Januari 2002 dilaksanakan penandatanganan pelimpahan wewenang dan aset dari

¹¹<http://www.pln.co.id/lampung/>, diakses pada tanggal 10 Juni 2017, pukul 22:57 WIB.

GM PT PLN (Persero) UB SB2JL kepada Manager PT PLN (Persero) Wilayah Usaha Lampung di Jalan Gatot Subroto No 30 Bandar Lampung.

Wilayah kerja PT PLN (Persero) Wilayah Usaha Lampung meliputi Provinsi Lampung dengan unit pelaksana Cabang Tanjung Karang. Dalam perkembangannya PT PLN (Persero) Wilayah Usaha Lampung berubah nama menjadi PT PLN (Persero) Wilayah Lampung yang ditetapkan melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 085.K/010/DIR/2002 tanggal 25 Juni 2002.

PT PLN (Persero) Wilayah Lampung terus berbenah dan mengembangkan organisasinya melalui pemekaran unit – unit pelaksana baru. Cabang Tanjung Karang yang dahulu area kerjanya mencakup seluruh Provinsi Lampung kini dipecah menjadi 3 Cabang. Dengan tambahan dua cabang baru yakni Cabang Kota Bumi yang ditetapkan melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 256.K/010/DIR/2003 tanggal 15 Oktober 2003 dan Cabang Metro yang ditetapkan melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 257.K/010/DIR/2003 tanggal 15 Oktober 2003.

Dikarenakan PT PLN (Persero) Wilayah Lampung tidak lagi mengelola pembangkit maka melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 440.K/010/DIR/2012 tanggal 29 Agustus 2012 maka sejak 1 Januari 2013 PT PLN (Persero) Wilayah Lampung resmi berubah nama menjadi PT PLN (Persero) Distribusi Lampung diikuti dengan perubahan nama PT PLN (Persero) Cabang Kotabumi, Metro & Tanjung Karang melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 530, 531 dan 532.K/010/DIR/2012, menjadi PT PLN (Persero) Area Kotabumi, Metro & Tanjung Karang.

Dalam rangka meningkatkan keandalan sistem dan memperbaiki kualitas jaringan distribusi di lingkungan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung, maka dibentuklah PT PLN (Persero) Area Pengatur Distribusi melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 026.K/010/DIR/2013 tanggal 16 Januari 2013 dengan fungsi dan tugas pokok mengelola operasi sistem distribusi, Gardu Induk, Scada dan telekomunikasi di wilayah kerja PT PLN (Persero) Distribusi Lampung secara efisien dan efektif guna menjamin mutu dan keandalan sistem pendistribusian tenaga listrik untuk mencapai kinerja unit.

2. Visi dan Misi PT PLN (Persero) Distribusi Lampung¹²

Adapun visi dari PT PLN (Persero) Distribusi Lampung, yaitu diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

Kemudian misi dari PT PLN (Persero) Distribusi Lampung, yaitu:

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

¹²<http://www.pln.co.id/lampung/>, diakses pada tanggal 10 Juni 2017, pukul 22:57 WIB.

3. Tugas dan Fungsi PT PLN (Persero) Distribusi Lampung

PT PLN (Persero) Distribusi Lampung bertugas dan berfungsi mengelola pendistribusian dan penjualan tenaga listrik kepada pelanggan listrik di provinsi Lampung.¹³

4. Sekilas Wilayah Usaha PT PLN (Persero) Distribusi Lampung

Wilayah usaha PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dibagi menjadi beberapa Distribusi yakni :¹⁴

- a. PLN Area Tanjung Karang
- b. PLN Area Metro
- c. PLN Area Kotabumi

1) Berikut ini adalah Rayon dibawah PLN Area Tanjung Karang :

- a) Rayon Karang melayani Tanjung Karang Barat, Tanjung Karang Pusat, Tanjung Karang Timur, Kemiling
- b) Rayon Wayhalim melayani Rajabasa, Sukabumi, Sukarame, Kedaton, Tanjung Senang
- c) Rayon Teluk Betung melayani Padang Cermin, Punduh Pidada, Kelumbayan, Kelumbayan Barat, Panjang, Teluk Betung Barat, Teluk Betung Selatan, Teluk Betung Utara
- d) Rayon Sutami melayani Tanjung Bintang, Tanjungsari, Way Panji, Way Sulan, Waway Karya (1/2), Merbau Mataram (1/2)

¹³*ibid.*

¹⁴*ibid.*

- e) Rayon Natar melayani Natar, Tegineneng, Jati Agung, Negeri Katon
- f) Rayon Sidomulyo melayani Sidomulyo, Katibung, Penengahan, Merbau Mataram (1/2)
- g) Rayon Kalianda melayani Bakauheni, Candipuro, Kalianda, Ketapang, Palas, Rajabasa, Sragi

2) Berikut ini adalah Rayon dibawah PLN Area Metro :

- a) Rayon Kota Metro melayani Metro Barat, Metro Pusat (1/2), Metro Timur, Trimurjo, Batanghari, Batanghari Nuban, Metro Kibang, Pekalongan (1/2), Raman Utara, Sekampung, Sekampung Udik , Sukadana (1/2)
- b) Rayon Bandarjaya melayani Bandar Mataram, Bandar Surabaya, Bangunrejo, Bekri, Bumi Nabung, Bumi Ratu Nuban, Gunung Sugih (1/2), Selagai Lingga, Terbanggi Besar, Terusan Nunyai, Way Pengubuan, Way Seputih
- c) Rayon Pringsewu melayani Adi Luwih, Ambarawa, Banyumas, Gading Rejo, Pagelaran, Pringsewu, Sukoharjo, Gedong Tataan, Kedondong, Way Lima
- d) Rayon Kalirejo melayani Anak Tuha, Kalirejo, Sendang Agung, Padang Ratu, Pubian
- e) Rayon Kota Agung melayani Bulok, Kota Agung Barat, Kota Agung Pusat, Kota Agung Timur, Limau, Pematang Sawa, Wonosobo, Pardasuka

- f) Rayon Talang Padang melayani Air Naningan, Bandar Negeri Semuong, Cukuh Balak, Gisting, Pugung, Pulau Panggung, Semaka, Sumberejo, Talang Padang, Ulubelu
- g) Rayon Rumbia melayani Rumbia, Seputih Agung, Seputih Banyak, Seputih Surabaya
- h) Rayon Sribawono melayani Bandar Sribawono, Braja Slebah, Bumi Agung, Gunung Pelindung, Jabung, Labuhan Maringgai, Labuhan Ratu, Margatiga, Mataram Baru, Melinting, Pasir Sakti, Way Bungur, Way Jepara, Waway Karya (1/2)
- i) Rayon Sukadana melayani Pekalongan (1/2), Raman Utara, Sukadana, Pungur, Probolinggo, Gunung Sugih, Kota Gajah, Seputih Raman, Seputih Mataram

3) Berikut ini adalah Rayon dibawah PLN Area Kotabumi :

- a) Rayon Bumi Abung melayani Abung Barat, Abung Kunang, Abung Pekurun, Abung Selatan, Abung Semuli, Abung Surakarta, Abung Tengah, Abung Timur, Abung Tinggi, Blambangan Pagar, Bunga Mayang, Hulu Sungai, Kotabumi Kota, Kotabumi Selatan, Kotabumi Utara, Muara Sungkai, Sungkai Barat, Sungkai Jaya, Sungkai Selatan, Sungkai Tengah, Sungkai Utara, Negara Batin, Negeri Agung, Negeri Besar, Pakuan Ratu
- b) Rayon Menggala melayani Banjar Agung, Banjar Margo, Gedung Aji, Gedung Meneng, Menggala, Penawar Aji, Penawar Tama, Rawajitu

Selatan, Rawa Jitu Timur, Rawa Pitu Mesuji, Mesuji Timur, Panca Jaya, Rawa Jitu Utara, Simpang Pematang, Tanjung Raya, Way Serdang Gunung Agung, Gunung Terang, Lambu Kibang, Pagar Dewa, Tulang Bawang Tengah, Tulang Bawang Udik, Tumi Jajar, Way Kenanga

- c) Rayon Bukit Kemuning melayani Bukit Kemuning, Tanjung Raja
- d) Rayon Blambangan Umpu melayani Bahuga, Banjit, Baradatu, Blambangan Umpu, Buay Bahuga, Bumi Agung, Gunung Labuhan, Kasui, Rebang Tangkas, Way Tuba
- e) Rayon Liwa melayani Balik Bukit, Batu Brak, Belalau, Bengkunt, Bengkunt Belimbing, Gedung Surian, Karya Penggawa, Lemong, Ngambur, Pesisir Selatan, Pesisir Tengah, Pesisir Utara, Sekincau, Sukau, Sumber Jaya, Suoh, Way Krui, Way Saral, Way Tenong

5. Data Statistik PT PLN (Distribusi) Lampung Tahun 2014¹⁵

a. Jaringan dan Gardu Distribusi

Panjang jaringan distribusi pada akhir tahun 2014 terdiri dari JTM 10.332,03 kms, bertambah 443,65 kms dari tahun sebelumnya sedangkan panjang JTR 13.356,70 kms, bertambah 716,49 kms dari tahun 2013. Jumlah gardu distribusi pada akhir tahun 2014 bertambah sebanyak 610 unit menjadi 8.719 unit, dengan kapasitas terpasang meningkat 47.79 MVA dari tahun sebelumnya menjadi 1020.83 MVA.

¹⁵*Ibid.*

b. Jumlah Pelanggan

Pada akhir tahun 2014, jumlah pelanggan total adalah 1.637.824 pelanggan bertambah 6,58% dari tahun sebelumnya dimana 95,54% terdiri dari kelompok pelanggan Rumah Tangga, 0,03% pelanggan Industri, 2,15% pelanggan Bisnis dan 2,28% pelanggan lainnya (Sosial, Publik dan Curah).

c. Daya Tersambung

Pada akhir tahun 2014, jumlah total daya tersambung adalah 2.063,8 MVA bertambah 17,28% dari tahun sebelumnya dimana 66,44% terdiri dari kelompok pelanggan Rumah Tangga, 16,38% pelanggan Industri, 11,62% pelanggan Bisnis dan 5,56% pelanggan lainnya (Sosial, Gedung Pemerintah dan PJU).

d. Penjualan Tenaga Listrik

Jumlah penjualan energi listrik pada tahun 2014 sebesar 3.392 GWh naik 6,62% dari tahun sebelumnya. Kelompok pelanggan Rumah Tangga mengkonsumsi 61%, Industri 20,91%, Bisnis 11% dan pelanggan lainnya (Sosial, Gedung Publik dan Curah) 7,09%. Pendapatan dari penjualan tenaga listrik sebesar Rp 2.774.641 Juta Rupiah, meningkat sebesar 18,86% dari tahun sebelumnya. Angka tersebut sebesar 48,93% berasal dari pelanggan Rumah Tangga, 17,35% pelanggan bisnis, 24,82% pelanggan industri dan 8,9% pelanggan lainnya (Sosial, Gedung Pemerintah dan PJU). Adapun selama tahun 2014, susut energi sebesar 13,57%.

e. Rasio Elektrifikasi

Provinsi Lampung dengan jumlah kepala keluarga 2.015.877 KK dan jumlah pelanggan Rumah Tangga 1.477.068 pelanggan, maka rasio elektrifikasi PLN

Wilayah Lampung tahun 2014 adalah sebesar 73,27 %. Rasio elektifikasi Distribusi Lampung meningkat 0,6% dari tahun sebelumnya.

f. Sumber Daya Manusia

Jumlah Pegawai PLN Distribusi Lampung sampai akhir tahun 2014 sebanyak 660 orang, dengan tingkat produktivitas pegawai pada tahun 2014 mencapai 2.481 Pelanggan/Pegawai.

E. Konsep Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa ini, maka timbul suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.¹⁶

2. Syarat Sah Perjanjian

Syarat sahnya suatu perjanjian secara umum diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Terdapat 4 (empat) syarat yang harus dipenuhi untuk sahnya perjanjian, yaitu:

- a. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
- c. suatu hal tertentu;
- d. suatu sebab yang halal.

¹⁶ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Intermasa, Cet. Ke—27, 2014, hlm. 1

Syarat pertama dan kedua di atas dinamakan syarat-syarat subyektif, yakni apabila salah satu dari kedua syarat tersebut tidak dapat dipenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan, sedangkan syarat ketiga dan keempat merupakan syarat-syarat obyektif, yakni jika salah satu dari kedua syarat tidak dipenuhi, maka perjanjian batal demi hukum.

3. Wanprestasi dan Akibat Hukumnya

Pelanggaran atas perjanjian disebut wanprestasi, perkataan wanprestasi berasal dari bahasa Belanda yaitu “*wanbeheer*” yang berarti pengurusan buruk, “*wandaad*” yang berarti perbuatan buruk.¹⁷ Wanprestasi adalah tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan.¹⁸

Wanprestasi adalah tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak terhadap pihak-pihak tertentu seperti yang disebutkan dalam kontrak yang bersangkutan.¹⁹

Tindakan wanprestasi membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi, sehingga oleh hukum diharapkan tidak ada satu pihak yang dirugikan karena wanprestasi tersebut. Tindakan wanprestasi ini dapat terjadi karena: (1) kesengajaan; (2) kelalaian; (3) tanpa kesalahan (tanpa kesengajaan dan kelalaian).²⁰

¹⁷*Ibid*, hlm.45

¹⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya, 2000, hlm.203

¹⁹ Munir Fuady, *Hukum Kontrak(Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001, hlm. 87

²⁰*Ibid*, hlm. 88

Hukum kontrak tidak begitu membedakan apakah suatu kontrak tidak dilaksanakan karena ada unsur sengaja atau tidak sengaja, dimana akibat hukumnya tetap sama, yakni dengan pemberian ganti kerugian dengan penghitungan-penghitungan tertentu, kecuali tindakan wanprestasi tersebut karena alasan-alasan memaksa (*force majeure*) yang umumnya memang membebaskan pihak yang tidak memenuhi prestasi baik untuk sementara atau untuk selamanya.

Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seorang debitur dapat berupa empat macam:²¹

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam sebuah perjanjian dapat dimintakan pertanggungjawaban oleh pihak yang merasa dirugikan. Dengan demikian, pelakunya bertanggung jawab karena perbuatannya telah melanggar hak-hak dan kepentingan konsumen dan menimbulkan kerugian. Akibat hukum yang timbul bagi pihak yang melakukan wanprestasi dapat berupa:²²

1. Pemenuhan perjanjian secara sempurna;
2. Pemenuhan perjanjian disertai ganti rugi, terdiri atas biaya, rugi, dan bunga;
3. Pembayaran ganti rugi saja;
4. Pembatalan perjanjian, pembatalan perjanjian disertai ganti rugi.

²¹ Abdul R. Saliman, Hermansyah, Ahmad Jalis, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan (Teori dan Contoh Kasus)*, Jakarta: Kencana, 2006, hlm. 52

²² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007, hlm 128

Wanprestasi mempunyai akibat-akibat hukum yang begitu penting, maka harus dibuktikan terlebih dahulu apakah ada pelanggaran terhadap kontrak karena wanprestasi tersebut. Ganti rugi atas wanprestasi menurut hukum perdata hanya dapat ditentukan dalam bentuk uang jika objek perjanjian uang, maka kerugian yang diderita kreditur dimintakan pembayaran interest, rente, atau bunga. Dalam menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula seandainya tidak terjadi kerugian atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh mungkin orang yang dirugikan dalam kedudukan yang seharusnya andaikata perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum.

F. Pertanggungjawaban Hukum

1. Pengertian Pertanggungjawaban

Pertanggungjawaban berasal dari kata dasar tanggung jawab diberikan awalan pe dan akhiran -an sehingga menjadi kata pertanggungjawaban yang memiliki arti suatu sikap atau tindakan untuk menanggung segala akibat dengan perbuatan atau segala resiko ataupun konsekuensinya. Arti tanggung jawab secara kebahasaan adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Dalam bahasa Inggris, kata tanggung jawab digunakan dalam beberapa padanan kata, yaitu liability, responsibility, dan accountability.²³

²³ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*, edisi kedua, cet. 1, Jakarta: Balai Pustaka, 1991, hlm.1006

Istilah tanggung jawab dapat dibedakan dengan pertanggungjawaban. Menurut kamus bahasa Indonesia, arti pertanggungjawaban adalah: (1) perbuatan bertanggung jawab; (2) sesuatu yang dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, pada tanggung jawab lebih ditekankan pada adanya suatu kewajiban untuk menanggung yang dapat dikenakan; sedangkan pertanggungjawaban pada adanya sesuatu yang harus dipertanggungjawabkan, akibat dari dilakukannya suatu perbuatan atau tindakan tertentu.

2. Bentuk-bentuk Tanggung Jawab Hukum

a. Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara umum jika ada unsur kesalahan yang dilalmkannya. Pasal 1365 KUH Perdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yakni:²⁴

1. Adanya perbuatan melawan hukum;
2. Harus ada kesalahan;
3. Harus ada kerugian yang ditimbulkan;
4. Ada hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.

Unsur-unsur tersebut bersifat kumulatif, sehingga jika ada satu syarat tidak terpenuhi maka perbuatan tersebut tidak dapat dikualifikasi sebagai perbuatan melawan hukum. Ketentuan pada pasal tersebut telah mengalami perubahan

²⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, 2000, hlm. 59 (Dikutip dari Buku Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung : Universitas Lampung, 2016)

dalam praktik di pengadilan. Melalui yurisprudensi atau putusan hakim, unsur atau kata hukum dalam ketentuan tersebut ditafsirkan secara luas, tidak hanya mencakup undang-undang. Sejarah hukum mencatat, bahwa pada awalnya ajaran (*doctrine*) perbuatan melawan hukum bersifat formal, karena pada masa itu sangat dipengaruhi oleh pandangan Iegisme sehingga unsur melawan hukum dalam pasal 1365 KUH Perdata diartikan sebagai perbuatan yang melanggar hak subyektif orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum dari si pelakunya. Hak subyektif itu diatur dalam undang-undang. Maka dari itu hukum identik dengan undang-undang.²⁵

b. Tanggung Jawab Mutlak

Tanggung jawab mutlak (*Strick Liability*) yaitu prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan kepada kesalahan tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu. Prinsip Liability ini disebut juga dengan liability without fault.²⁶ Adanya kerusakan akan menjadi penyebab munculnya kerugian; sedangkan kerugian itu pada dasarnya merupakan risiko dalam bisnis, sehingga ada juga yang menyebutnya dengan tanggung jawab berdasarkan atas risiko (*liability based on risk*). Sepanjang ada risiko yang muncul dari tindakan atau perbuatan tertentu, maka pelakunya dapat dimintai pertanggung jawaban hukum. Oleh karena itu, logis jika tanggung jawab semacam ini diterapkan terhadap aktivitas atau kegiatan yang sangat berbahaya atau berisiko.

²⁵Wahyu Sasongko, *Op. Cit.* hlm.97

²⁶ Agnes M. Toar, *Penyalahgunaan Keadaan dan Tanggung Jawab atas Produk di Indonesia (Pada Umumnya)*, Jakarta:, 1988, hlm. 6 (Dikutip dari Buku Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung : Universitas Lampung, 2016)

Tanggung jawab secara langsung atau tanggung jawab berdasarkan risiko dalam hukum perlindungan konsumen, diatur dalam Pasal 19 Ayat (1) UUPK yang berbunyi: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Kemudian Pasal 20 UUPK: “Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.”

Mengenai ketiadaan unsur kesalahan yang harus dibuktikan oleh konsumen diatur dalam Pasal 22 jo Pasal 28 UUPK, Rumusan Pasal 22 UUPK menyatakan: “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian, yaitu: “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 21, dan Pasal 22 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.” Ketidadaan pembuktian kesalahan oleh konsumen atau pengalihan beban pembuktian kesalahan kepada pelaku usaha merupakan ciri khas dari *strict liability* yang juga dijumpai pada *product liability*.²⁷

c. Tanggung Jawab Produk

Tanggung jawab produk (*Product Liability*) adalah suatu tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk

²⁷H. E. Saefullah, *Tanggung Jawab Produsen (product liability) dalam Era Perdagangan Bebas*, Bandung : Mandar Maju, 2000, hlm. 46 ((Dikutip dari Buku Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung : Universitas Lampung, 2016)

tersebut. *Product liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer manufacture*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut.²⁸

Pesatnya perkembangan kegiatan dalam dunia usaha berkat ilmu pengetahuan dan teknologi baru mendorong perkembangan hukum untuk melindungi konsumen yang awam, yakni bagaimana konsumen awam dapat mengetahui dari bahan-bahan apa produk itu dibuat, bagaimana proses pembuatan atau pendistribusian dan seterusnya. Kondisi hukum demikian diimbangi dengan dikembangkannya bentuk tanggung jawab, yaitu tanggung jawab produk.²⁹

Sebagaimana telah diuraikan di atas bahwa UUPK mengadopsi tanggung jawab secara langsung dan juga tanggung jawab produk, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 jo. Pasal 22 jo. Pasal 28 UUPK. Berdasarkan ketentuan pasal-pasal tersebut, dapat diketahui pula bahwa pengalihan beban pembuktian unsur kesalahan berlaku dalam perkara pidana dan perdata.

Pada dasarnya, ketentuan Pasal 27 UUPK memuat tentang klausula pengecualian (*exception clause*) pengenaan tanggung jawab. Rumusan Pasal 27 UUPK menentukan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

²⁸Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakesel :Transmedia pustaka, 2008, hlm. 37

²⁹Az. Nasution, *op. cit.*, hlm. 174

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari, yaitu sesudah tanggal yang mendapat jaminan dari pelaku usaha sebagaimana diperjanjikan, baik tertulis maupun lisan;
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang, yaitu ketentuan standarisasi yang telah ditetapkan pemerintah berdasarkan kesepakatan semua pihak;
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan, yaitu masa garansi.

d. Tanggung Jawab Profesional

Pengertian tanggung jawab profesional adalah tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien.³⁰

Ketentuan hukum yang dapat dijadikan dasar eksistensi tanggung jawab profesional adalah ketentuan dalam Pasal 1601 KUH Pdt yang menjelaskan bahwa selain perjanjian untuk menyelenggarakan beberapa jasa yang diatur oleh ketentuan-ketentuan khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan bila ketentuan-ketentuan yang syarat-syarat ini tidak ada, perjanjian yang diatur menurut kebiasaan, ada dua macam perjanjian, dengan mana pihak kesatu mengikatkan diri untuk mengerjakan suatu pekerjaan bagi pihak lain dengan menerima upah, yakni perjanjian kerja dan perjanjian pemborongan kerja.

³⁰Shidarta, *op.cit.*, hlm. 67

e. Tanggung Jawab Kontraktual

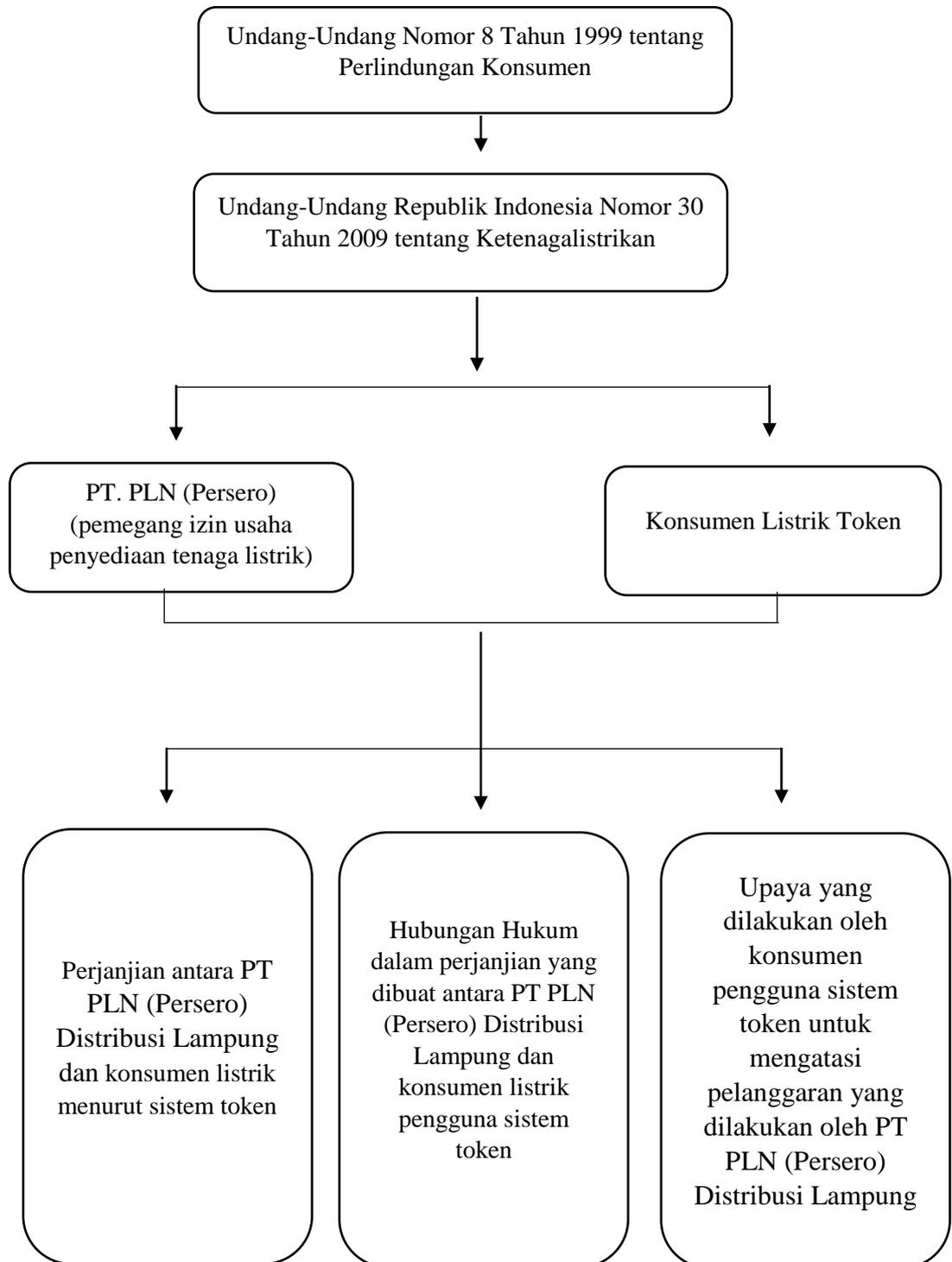
Tanggung jawab kontraktual didasarkan adanya hubungan kontraktual. Hubungan kontraktual adalah hubungan hukum yang dimaksudkan untuk menimbulkan akibat hukum, yaitu menimbulkan hak dan kewajiban terhadap para pihak dalam perjanjian. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya dan karenanya menimbulkan kerugian bagi pihak lain, pihak yang dirugikan tersebut dapat mengugat dengan dalil wanprestasi.³¹

Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini terdapat dua golongan konsumen yang dapat dilihat dari segi keterikatan antara pelaku usaha dan konsumen, yaitu tentang ada tidaknya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Kedua, golongan tersebut adalah konsumen yang mempunyai hubungan kontraktual dengan pelaku usaha dan konsumen yang tidak mempunyai hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Hubungan hukum ini telah ada terlebih dahulu antara pelaku usaha dan konsumen, yang berupa hubungan kontraktual tetapi mungkin juga tidak pernah ada sebelumnya dan keterikatan itu mungkin justru lahir setelah peristiwa yang merugikan konsumen. Pada dasarnya hubungan kontrak'tual itu berbentuk hubungan/perjanjian jual beli, meskipun ada jenis hubungan hukum lainnya.³² Dalam penelitian ini bentuk tanggung jawab yang dijadikan pembahasan adalah tanggung jawab kontraktual.

³¹Salim, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta : Sinar Grafika, 2008, hlm. 3

³²Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 101

G. KERANGKA PIKIR



Penjelasan:

Perjanjian jual beli tenaga listrik token yang dibuat oleh PT PLN (Persero) tetap berpedoman pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai payung hukum. PT PLN (Persero) sebagai pelaku usaha pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dan konsumen listrik melakukan sebuah kesepakatan jual beli dalam penggunaan arus listrik, kesepakatan tersebut tertuang dalam SPJBTL. PT PLN (Persero) melakukan penjualan tenaga listrik dan konsumen listrik membeli sehingga menimbulkan adanya hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban para pihak.

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menerangkan bahwa pelaku usaha maupun konsumen listrik harus memiliki iktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. PT PLN (Persero) sebagai perusahaan tunggal yang memiliki kewenangan penuh mengatur ketenagalistrikan tidak boleh melanggar hak-hak konsumen yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan / atau jasa tenaga listrik token

III.METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif-empiris, yaitu penelitian hukum yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.³³ Penelitian tersebut dapat dilakukan terutama terhadap bahan-bahan hukum sekunder, sepanjang bahan-bahan tersebut mengandung kaedah hukum di dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat menghasilkan kebenaran tentang bagaimana perlindungan hukum konsumen dalam jasa pelayanan penyaluran arus listrik dengan sistem token.

B. Tipe Penelitian

Berdasarkan permasalahan pada pokok bahasan dalam penelitian ini, maka tipe penelitian adalah tipe deskriptif, yaitu mendeskripsikan secara jelas, rinci dan sistematis bagaimana perlindungan hukum konsumen dalam jasa pelayanan penyaluran arus listrik dengan sistem token.

C. Pendekatan Masalah

pendekatan masalah merupakan proses pemecahan atau penyelesaian masalah melalui tahap-tahap yang telah ditentukan, sehingga mencapai tujuan penelitian.³⁴ Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris, yaitu

³³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2004, hlm. 53

³⁴*Ibid*, hlm. 112

penelitian dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hubungan hukum serta literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dan berdasarkan dengan kenyataan hukum yang ada dalam masyarakat, sehingga penelitian ini mengkaji ketentuan hukum dalam peraturan perlindungan konsumen dan peraturan Ketenagalistrikan sebagai wujud perlindungan hukum konsumen dalam jasa pelayanan penyaluran arus listrik dengan sistem token.

D. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer yaitu meliputi data perilaku terapan dari ketentuan normatif terhadap peristiwa hukum tertentu.³⁵ Data primer dalam penelitian ini adalah Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jasa Pelayanan Penyaluran Arus Listrik dengan Sistem token.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang bersumber dari ketentuan perundang-undangan, yurisprudensi, dan buku literatur hukum atau bahan hukum tertulis lainnya.³⁶

Data sekunder terdiri dari:

a. Bahan hukum primer, yaitu bahan yang bersumber dari ketentuan perundang-undangan dan dokumen hukum. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

³⁵*Ibid.*

³⁶*Ibid.*

- 2) Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari bahan-bahan kepustakaan berupa buku-buku ilmu hukum, bahan kuliah, maupun literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian atau masalah yang dibahas.
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari internet.

E. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui :

1. Studi kepustakaan (library research), yaitu studi yang dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan serta dokumen dokumen lainnya yang mendukung penulisan ini.
2. Studi Dokumen, yaitu studi yang dilakukan dengan cara membaca, menelaah, dan mengkaji dokumen-dokumen yang menjadi berkaitan dengan penelitian ini.
3. Wawancara (interview), yaitu studi yang dilakukan melalui proses tanya jawab dengan cara menanyakan langsung kepada pihak-pihak yang secara langsung berhubungan dengan objek yang diteliti guna mendukung data sekunder.

Data yang diperoleh selanjutnya akan diolah melalui tahap-tahap, sebagai berikut:

1. Seleksi data, yaitu memeriksa kembali apakah data yang diperoleh itu relevan dan sesuai dengan bahasan, selanjutnya apabila data ada yang salah akan dilakukan perbaikan dan terhadap data yang kurang lengkap akan dilengkapi.
2. Klasifikasi data, yaitu pengelompokan data sesuai dengan pokok bahasan agar memudahkan pembahasan.
3. Sistematika data, yaitu penelusuran data berdasarkan urutan data yang telah ditentukan sesuai dengan ruang lingkup pokok bahasan secara sistematis.³⁷

F. Analisis Data

Bahan hukum (data) hasil pengolahan tersebut dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat-kalimat yang tersusun secara teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih dan efektif, sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis.³⁸ Data dalam penelitian ini akan diuraikan kedalam kalimat-kalimat yang tersusun secara sistematis, sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan secara induktif sebagai jawaban singkat dari permasalahan yang diteliti.

³⁷*Ibid.*, hlm. 126

³⁸*Ibid.*, hlm. 127

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. PT PLN (Persero) sebagai PIHAK PERTAMA dan Konsumen sebagai PIHAK KEDUA harus saling menyepakati dalam membuat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik menurut Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).
2. Hubungan hukum yang terjadi antara konsumen listrik dengan PT PLN (Persero), yaitu hubungan hukum kontraktual. Hubungan hukum kontraktual antara produsen dan konsumen yaitu PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dengan konsumen listrik Lampung didasarkan pada Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) yang di dalamnya terdapat kesepakatan mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Hubungan hukum kontraktual antara konsumen listrik dengan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dapat dilihat pada saat proses pengajuan permohonan sambungan baru pemasangan listrik, dimana salah satu dari proses tersebut adalah calon pelanggan melakukan penandatanganan SPJBTL.
3. Untuk mengatasi pelanggaran yang dilakukan oleh penyedia jasa pelayanan listrik, konsumen harus lebih jeli dalam melakukan transaksi serta penggunaan sistem token didasarkan kepada UUPK No. 8 Tahun 1999 mengenai hak dan kewajiban konsumen serta penyedia jasa pelayanan listrik harus terus mensosialisasikan sistem Token kepada konsumen listrik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis menyarankan bahwa:

1. PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dapat meningkatkan pelayanannya kepada konsumen listrik Lampung
2. PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dapat lebih mensosialisasikan pemberitahuan mengenai sistem listrik token kepada konsumen listrik Lampung
3. PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dan Konsumen pengguna sistem token harus saling mematuhi aturan yang telah dimuat di dalam UUPK, UU Ketenagalistrikan dan SPJBTL

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku/Literatur

- Fuady, Munir. 2001. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Muhammad, Abdulkadir. 2000. *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya
- . 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Nasution, Az. 1995. *Konsumen dan Hukum Tinjauan Sosial , Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Saefullah, H. E. 2000. *Tanggung Jawab Produsen (product liability) dalam Era Perdagangan Bebas*, Bandung :Mandar Maju
- Salim. 2008. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika
- Saliman, Abdul R, Hermansyah, Ahmad Jalis. 2006. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan (Teori dan Contoh Kasus)*, Jakarta: Kencana
- Sasongko, Wahyu. 2016. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo
- Sidabalok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Subekti. 2014. *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Intermasa.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jaksel: Transmedia pustaka
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1991. *Kamus Bahasa Indonesia*, edisi kedua, cet. 1, Jakarta: Balai Pustaka
- Toar, Agnes M. 1988. *Penyalahgunaan Keadaan Tanggung Jawab atas Produk di Indonesia (Pada Umumnya)*, Jakarta

B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

PP No 62 Tahun 2012 tentang Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik

C. Website

<http://www.pln.co.id/>

<https://www.sepulsa.com>

<http://m.hukumonline.com>

D. Jurnal

Eka Rusmawati, Dianne. 2013. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*. Bandar Lampung : Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No.2

Kasmawati. 2013. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Tegangan Tinggi Listrik di Bandar Lampung*. Bandar Lampung : Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No.3