

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional merupakan rangkaian upaya pembangunan yang berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa, dan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum mencerdaskan kehidupan bangsa serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan kehidupan sosial.

Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN) menjelaskan bahwa :

“Pembangunan Nasional adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa dalam rangka mencapai tujuan bernegara.”

Hakikat pembangunan nasional adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia seutuhnya, dengan Pancasila sebagai dasar, tujuan, dan pedoman pembangunan nasional.

Indonesia sebagai negara berkembang yang tingkat kemakmuran dan kesejahteraannya masih rendah menimbulkan keinginan masyarakat untuk mendapatkan berbagai fasilitas dan layanan yang baik dari pemerintah. Salah satu perkembangan yang terjadi di masyarakat adalah perkembangan teknologi informasi, perkembangan teknologi informasi sekarang ini dapat dikatakan menjadikan dunia tanpa batas, peradaban manusia yang berkembang terus

menerus, membuat dampak yang sangat besar bagi kemajuan teknologi yang disesuaikan dengan kebutuhan manusia yang ada.

Salah satu dari kebutuhan tersebut ialah kebutuhan masyarakat akan tenaga listrik. Dewasa ini, kebutuhan tenaga listrik bagi masyarakat sangat vital, hal ini dikarenakan kehidupan sehari-hari masyarakat telah bergantung pada adanya tenaga listrik yang dihasilkan untuk membantu menjalani kehidupan sehari-hari. Sebagai contoh adalah diperlukannya tenaga listrik untuk menyalakan lampu bagi penerangan ketika malam hari, serta sangat membantu bagi para ibu rumah tangga dalam menjalankan pekerjaan rumah.

Banyak aktifitas masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya di dalam meningkatkan kesejahteraan mempergunakan energi listrik. Sejalan dengan meningkatnya kesejahteraan manusia maka kebutuhan energi listrik juga semakin meningkat, untuk itu selalu dilakukan berbagai upaya untuk mendapatkan energi listrik melalui proses efektif, efisien dan ekonomis.¹

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menyatakan bahwa :

“Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah daerah.”

Pemerintah dan pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya menetapkan kebijakan, pengaturan, pengawasan, dan melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik.²

¹ Sulasno, *Teknik Konvensi Energi Listrik dan Sistem Pengaturan*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2009, hlm. 4.

² Ibid.

Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik ditegaskan bahwa :

“Masyarakat berhak :

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- h. mengadukan penyelenggaraan yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.”

Dari peraturan tersebut jelas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan minimal yang dibuat oleh pelaku usaha seharusnya diketahui oleh konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, yaitu sebagai berikut :

Di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa :

“Konsumen berhak untuk :

- 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 dan 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.”

Dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan 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 hukum secara patut.”

Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu bahwa :

“Pelaku usaha berhak untuk:

- a. menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. 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-ketentuan perundang-undangan lainnya.”

Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen, bahwa :

“Pelaku usaha berkewajiban untuk :

- a. beritikad baik dalam melakukan kewajiban usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan mengenai 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.”

Pasal 29 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang
Ketenangalistrikan menjelaskan tentang hak dan kewajiban konsumen, yaitu :

- (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; dan
 - 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; dan
 - e. menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.
- (3) Konsumen bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Menteri.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya disingkat dengan sebutan BUMN, menjelaskan dalam Pasal 2 ayat (1) angka 3 bahwa :

“Maksud didirikannya BUMN adalah untuk menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak.”

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah badan usaha yang seluruhnya atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.³

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah sebuah BUMN di Indonesia yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Dalam hal pemenuhan kebutuhan listrik sangat diakui bahwa listrik merupakan bagian penting bagi kehidupan masyarakat, maka dari itu PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan satu-satunya yang mengurus ketenagalistrikan berusaha memberi

³ Mulhadi, *Hukum Perusahaan (Bentuk-bentuk Badan Usaha di Indonesia)*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010, hlm. 151.

pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan listrik para konsumennya.

PT. PLN (Persero) sebagai salah satu unit pelayanan publik seharusnya memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat selaku pengguna jasa yang diberikan oleh PT. PLN (Persero). Tetapi dalam kenyataannya mengenai standar pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) masih belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan dari para konsumen, dan para konsumen sendiri tidak mengetahui standar pelayanan minimal yang ditentukan oleh PT. PLN (Persero) selaku pelaku usaha.

PT. PLN (Persero) Rayon Majalaya sebagai unit yang strukturnya di desain sedemikian rupa dengan tujuan untuk lebih fokus dalam melakukan pelayanan khusus mengenai transaksi jual beli tenaga listrik dengan pelanggan, secara spesifik gambaran organisasi Rayon Majalaya adalah sebagai berikut :

Jenis usaha : Jual beli tenaga listrik
Fokus usaha : Komersial
Kegiatan Utama : Pelayanan Pelanggan, Pemasaran, Pembacaan
Meter dan Pengelolaan Rekening, Penagihan dan
Pelayanan Gangguan.

PT. PLN (Persero) Rayon Majalaya masih menerima kasus-kasus ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Seperti kasus membengkaknya tagihan listrik terhadap konsumen, akan tetapi konsumen harus membayar tagihan listrik dengan batas waktu pembayaran tanggal 2

(dua) sampai dengan 20 (duapuluh) setiap bulannya agar tidak dilakukannya pemutusan listrik dan juga biaya keterlambatan.⁴

Dari daftar pengaduan pelanggan pencatatan meter tahun 2013 terhitung mulai bulan desember 2012 sampai bulan maret 2013 jumlah pelanggan yang melakukan pengaduan pencatatan meter yaitu 43 (empat puluh tiga) orang, dapat diketahui akibat dari membengkaknya tagihan listrik yaitu karena kesalahan pencatatan yang dilakukan oleh petugas yang bertugas untuk mencatat jumlah pemakaian KWh meter setiap bulannya, selain itu juga dikarenakan adanya faktor lain yang menyebabkan membengkaknya tagihan listrik.

Salah satunya adalah konsumen yang bernama Endang Jaja dengan nomor rekening xxxxxxxxxxxx, daya 450 VA. melakukan pengaduan karena merasa pemakaiannya normal bahkan menghemat dalam penggunaan listriknya, akan tetapi tagihan listriknya menjadi besar. Dengan rincian tagihan sebagai berikut :⁵

Pada bulan februari 2013 Rp. 55.125 (lima puluh lima ribu seratus dua puluh lima rupiah),-

bulan maret 2013 Rp. 106.546 (seratus enam ribu lima ratus empat puluh enam rupiah),-

⁴ Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 337 K / 010 / DIR / 2003.

⁵ Hasil wawancara pribadi penulis dengan Irfan Tania selaku pegawai *Outsourcing* Staf Administrasi Pembacaan Meter di PT. PLN Rayon Majalaya, pada tanggal 8 Mei 2013, pukul 13:15 WIB.

dengan selisih Rp. 51.421 (lima puluh satu ribu empat ratus dua puluh satu rupiah),- konsumen merasa keberatan dan dirugikan karena pemakaian tidak sebesar yang tercantum dalam tagihan rekening listrik.

Kenaikan tarif dasar listrik yang akan terjadi pertanggal 1 Januari 2013 dirasakan berat pula oleh para konsumen listrik,⁶ sebagaimana Pemerintah melalui Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Manusia Nomor 30 Tahun 2012 telah menetapkan penyesuaian Tarif Tenaga Listrik 2013 yang akan dilaksanakan secara bertahap pertiga bulan, artinya ada empat kali penyesuaian tarif listrik selama tahun 2012.

Tarif Tenaga Listrik (TTL) 2013 berlaku mulai 1 Januari 2013, dengan demikian pemakaian listrik pertanggal 1 Januari sudah menggunakan perhitungan tarif tenaga listrik yang baru yang menggantikan Tarif Tenaga Listrik 2012. Perubahan besaran tagihan akan dirasakan pada tagihan rekening Februari 2013 yang menagih pemakaian yang dicatat pada Januari 2013. Bagi pelanggan prabayar, pembelian token listrik isi ulang per 1 Januari 2013 sudah mengalami penyesuaian dengan Tarif Tenaga Listrik 2013.

Tidak semua pelanggan mengalami kenaikan tarif listrik, pelanggan dengan daya 450 VA dan daya 900 VA dari seluruh golongan tarif tidak mengalami kenaikan Tarif Tenaga Listrik.

Dari tahun-tahun sebelumnya kenaikan tarif tenaga listrik tidak diiringi dengan semakin membaiknya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kesalahan dalam pencatatan tagihan listrik, rumitnya proses pengaduan,

⁶ Hasil wawancara pribadi penulis dengan Udung Abdurrahman selaku Konsumen Listrik, pada tanggal 12 Mei 2013, pukul 10:45 WIB.

merupakan salah satu contoh pelayanan buruk yang diberikan oleh PT. PLN (Persero). Selaku konsumen sewajarnya apabila pelanggan menuntut hak-hak pelayanan yang optimal, karena adanya hubungan hukum antara pelanggan selaku konsumen dengan PT. PLN (Persero) selaku pelaku usaha menimbulkan adanya hak dan kewajiban antara subjek satu dengan yang lainnya.

Dengan adanya peraturan perlindungan terhadap konsumen maka membuka peluang untuk konsumen listrik untuk melakukan pengaduan ketidakpuasan bagi pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero). Dan PT. PLN (Persero) sehubungan dengan mutu pelayanannya kepada konsumen harus jelas mengenai isi standar pelayanan minimal dan diketahui oleh konsumen selaku pengguna listrik.

Dari uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai ketenagalistrikan telah memuat peraturan mengenai hak dan kewajiban PT. PLN (Persero) selaku pemegang izin usaha ketenagalistrikan dan konsumen. Maka dari itu tentu diharapkan pelaksanaan terhadap konsumen listrik sebagai pelanggan tetap dari pengguna jasa PT. PLN (Persero) sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan di bidang kelistrikan. Khususnya di PT. PLN (Persero) Rayon Majalaya umumnya di PT. PLN (Persero) seluruh Indonesia.

Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP TAGIHAN LISTRIK DI PT. PLN RAYON MAJALAYA HUBUNGANNYA**

DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN.”

B. Identifikasi Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian ini, maka masalah-masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas membengkaknya tagihan listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Majalaya hubungannya dengan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 ?
2. Kendala apa yang dihadapi PT. PLN (Persero) Rayon Majalaya dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen atas membengkaknya tagihan listrik ?
3. Upaya apa yang dilakukan untuk menangani kendala yang dihadapi oleh PT. PLN Rayon Majalaya dalam memberikan perlindungan hukum terhadap membengkaknya tagihan listrik ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, adapun maksud dan tujuan penulis yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas membengkaknya tagihan listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Majalaya hubungannya dengan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero) Rayon Majalaya dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen atas membengkaknya tagihan listrik;
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan PT. PLN Rayon Majalaya terhadap kendala yang dihadapi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen atas membengkaknya tagihan listrik.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, diharapkan dapat dicapai manfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Diharapkan dapat menambah kontribusi pengetahuan tentang pelaksanaan perlindungan konsumen; dan
 - b. Dapat memperkaya kepustakaan ilmu hukum, khususnya hukum perdata.
2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yaitu :

 - a. Meningkatkan pemahaman kepada masyarakat selaku konsumen tentang perlindungan konsumen listrik;
 - b. Sebagai bahan rujukan bagi PT. PLN (Persero) Rayon Majalaya untuk menyelenggarakan pelayanan lebih baik lagi terhadap konsumennya, serta menampung dan melakukan penanganan terhadap keluhan masyarakat selaku konsumen, terutama dalam membengkaknya tagihan

listrik supaya tagihan listrik yang harus dibayar sesuai dengan pemakaiannya.

E. Kerangka Pemikiran

Negara Indonesia memiliki dasar negara atau ideologi negara yakni Pancasila. Dalam sila ke-5 berbunyi bahwa : “Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia”, mengisyaratkan bahwa pemenuhan akan kebutuhan yang menyangkut hajat hidup orang banyak harus dilakukan dengan berdasarkan sistem ekonomi yang berkeadilan sosial.⁷

Undang-undang Dasar 1945 yang dijiwai Pancasila, mengatur lebih spesifik mengenai pemenuhan berdasarkan keadilan sosial tersebut khususnya dalam pasal-pasal hasil amandemen keempat berikut ini :⁸

Pasal 28A

“Setiap orang berhak untuk hidup serta berhak mempertahankan hidup dan kehidupannya.”

Pasal 28C

- “(1) Setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapat pendidikan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya, demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia.
- (2) Setiap orang berhak untuk memajukan dirinya dengan memperjuangkan haknya secara kolektif untuk membangun masyarakat, bangsa dan negaranya.”

Pasal 33 ayat (3) menjelaskan bahwa :

⁷ Kaelan M.S., *Pendidikan Pancasila*, Paradigma, Yogyakarta, 2004, hlm. 110.

⁸ Ibid, hlm. 218.

“Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.”

Pasal 34 ayat (4) menjelaskan bahwa :

“Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.”

Indonesia adalah negara hukum, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi :

“Negara Indonesia adalah negara hukum”.

Dengan adanya ketentuan tersebut, maka dasar dari negara Indonesia sebagai negara berdasarkan atas hukum yang mempunyai sifat normatif yang bukan asas belaka.

Hukum adalah suatu himpunan kaidah-kaidah bukan hanya dari kaidah-kaidah yang bebas dari tempat dan waktu, tetapi dari kaidah-kaidah yang memperoleh kewibawaannya dari peristiwa-peristiwa sejarah dari masyarakat. Mochtar Kusumaatmadja, mengatakan bahwa hukum adalah perangkat asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan antar manusia dalam masyarakat, baik yang merupakan kekerabatan, kampung atau desa, atau suatu negara.⁹

Dalam pergaulan hukum, tujuan hukum adalah ketertiban masyarakat.¹⁰

Tujuan hukum menurut Roscoe Pound adalah untuk ketertiban guna mencapai

⁹ Mochtar Kusumaatmadja dan B. Arief Sidharta, *Pengantar Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung, 2000, hlm. 4.

¹⁰ Pipin Syarifin, *Pengantar Ilmu Hukum*, Pustaka Setia, Bandung, 1999, hlm. 52.

keadilan dan hukum sebagai alat pembaharuan masyarakat (“*law as a tool of social engineering*”, dalam bukunya-*task of law*).¹¹

Fungsi yang terpenting dari hukum adalah tercapainya keteraturan dalam kehidupan manusia di dalam masyarakat. Keteraturan ini yang menyebabkan orang dapat hidup dengan berkepastian, artinya orang dapat mengadakan kegiatan-kegiatan yang diperlukan dalam kehidupan bermasyarakat karena ia dapat mengadakan perhitungan tentang apa yang terjadi atau apa yang bisa diharapkan. Keteraturan yang intinya kepastian ini, apabila dihubungkan dengan kepentingan penjagaan keamanan diri maupun harta milik dapat juga dinamakan ketertiban.¹²

Hukum sebagai norma memiliki ciri kekhususan tersendiri yaitu hendak melindungi, mengatur dan memberikan keseimbangan dalam menjaga kepentingan umum, termasuk diantaranya adalah mengenai perlindungan konsumen. Perkembangan perekonomian di dunia menghasilkan berbagai macam jenis dan variasi barang dan/atau jasa. Hal ini memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, tetapi di sisi lain hal ini menyebabkan kebebasan untuk memilih barang dan/atau jasa yang sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen tersebut. Dalam hal ini kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, di mana masyarakat menjadi pihak yang lemah sebagai konsumen.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam

¹¹ Otje Salman S, *Filsafat Hukum (Perkembangan & Dinamika Masalah)*, PT Refika Aditama, Bandung, 2010, hlm. 24.

¹² Mochtar Kusumaatmadja dan B. Arief Sidharta, *Op., Cit.* hlm. 49-50.

usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 18 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa :

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

Oleh karena itu, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.¹³

Hak adalah segala sesuatu yang dapat diterima oleh setiap subyek hukum atas prestasi yang dilakukannya, sedangkan kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh subyek hukum sebagai konsekuensi dari perbuatan yang dilakukannya. Hak dan kewajiban ini pada dasarnya harus berlandaskan kepada hukum dan rasa etis yang berlaku di masyarakat.¹⁴

Hak dan kewajiban PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha dan masyarakat selaku konsumen di atur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Pengaturan mengenai hal tersebut ialah sebagai berikut :

Pasal 28 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, menjelaskan bahwa pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik berkewajiban untuk :

- a. menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku;
- b. memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat;

¹³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 9.

¹⁴ Ridwan Purnama, *Aspek Hukum dalam Bisnis*, Pustaka Pribadi, Bandung, 2008, hlm. 10.

- c. memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan
- d. mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.”

Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk :

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

Selain itu kewajiban konsumen dalam Pasal 29 ayat (2) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menjelaskan bahwa konsumen berkewajiban untuk :

- “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; dan
- e. menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.”

Dalam Pasal 29 ayat (3) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menjelaskan bahwa konsumen bertanggungjawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, yang selanjutnya di atur dalam Peraturan Menteri.

Dalam Pasal 25 Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik menyatakan bahwa :

- “(1) Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum dalam menyediakan tenaga listrik berhak :
- a. memeriksa instalasi ketenagalistrikan yang diperlukan oleh masyarakat, baik sebelum maupun sesudah mendapat sambungan tenaga listrik;
 - b. mengambil tindakan atas pelanggaran perjanjian penyambungan listrik oleh konsumen;
 - c. mengambil tindakan penertiban atas pemakaian tenaga listrik secara tidak sah.
- (2) Pemegang Kuasa Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum tidak bertanggungjawab atas bahaya kesehatan, nyawa, dan barang yang timbul karena penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai dengan peruntukannya atau salah dalam pemanfaatan.”

Tenaga listrik sebagai salah satu hasil pemanfaatan kekayaan alam, mempunyai peranan penting bagi Negara dalam mewujudkan pencapaian tujuan pembangunan nasional, mengingat arti penting tenaga listrik bagi Negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam segala bidang dan sejalan dengan ketentuan dalam Pasal 33 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

PT. PLN (Persero) bertindak sebagai pelaku usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan dan penyediaan tenaga listrik untuk masyarakat Indonesia yang membutuhkan listrik dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, dalam hal ini masyarakat selaku konsumen tenaga listrik tidak bisa memungkiri akan pemenuhan kebutuhan tenaga listrik tersebut karena dengan adanya tenaga listrik kegiatan sehari-hari dapat dilakukan lebih praktis dan lebih cepat sehingga dapat menunjang kegiatan perekonomian masyarakat sebagaimana tuntutan di era global ini.

Pemenuhan akan permintaan jasa ketenagalistrikan dari PT. PLN (Persero) oleh masyarakat diawali dengan adanya perjanjian baku/standar antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik yang isi dari perjanjian itu telah ditentukan secara sepihak oleh PT. PLN (Persero) terhadap konsumen listrik yang akan menjadi pelanggan listrik yang menyangkut hak dan kewajiban PT. PLN (Persero) sebagai pihak selaku usaha dalam bidang penyediaan dan pelayanan tenaga listrik serta hak dan kewajiban masyarakat selaku konsumen listrik, dalam hal ini konsumen listrik hanya tinggal menandatangani surat perjanjian jual beli tenaga listrik tersebut sehingga perjanjian tersebut sah untuk dilaksanakan dan mengikat secara hukum serta berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya yang dalam hal ini yaitu PT. PLN (Persero) dan konsumen listrik sehingga terbentuklah hubungan hukum antara kedua belah pihak tersebut sejak ditandatanganinya perjanjian baku tersebut oleh kedua pihak dan di atas materai.

Dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian didefinisikan sebagai berikut :

“Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Adanya hubungan hukum antara kedua belah pihak tersebut menimbulkan adanya hak dan kewajiban antara subjek satu dengan yang lainnya. Hak salah satu pihak menjadi kewajiban bagi pihak yang lainnya, dan sebaliknya kewajiban salah satu pihak menjadi kewajiban pihak lainnya.

Rumusan yang diberikan dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tersebut menyiratkan bahwa sesungguhnya dari suatu perjanjian lahirnya kewajiban atau prestasi dari satu atau lebih orang (pihak) kepada satu atau lebih orang (pihak) lainnya, yang berhak atas prestasi tersebut. Rumusan tersebut memberikan konsekuensi hukum bahwa dalam suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak, dimana satu pihak adalah pihak yang wajib berprestasi (*debitor*) dan pihak lainnya adalah pihak yang berhak atas prestasi tersebut (*kreditor*). Masing-masing pihak tersebut dapat terdiri dari satu atau lebih orang, bahkan dengan perkembangan ilmu hukum, pihak tersebut dapat juga terdiri dari satu atau lebih badan hukum.¹⁵

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analitis, yaitu penelitian yang mengungkapkan/menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian, demikiannya juga hukum dalam pelaksanaannya di dalam masyarakat yang berkenaan objek penelitian.¹⁶

Kemudian menganalisisnya berdasarkan fakta-fakta berupa data sekunder yang diperoleh dan bahan hukum primer dalam penelitian ini kaitannya dengan perlindungan hukum konsumen terhadap tagihan listrik

¹⁵ Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis : Waralaba*, Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm. 76.

¹⁶ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 105.

di PT. PLN Rayon Majalaya Hubungannya dengan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah Yuridis Empiris. Penelitian hukum yuridis yaitu menjelaskan dan memahami makna dan legalitas peraturan perundang-undangan. Penelitian hukum empiris¹⁷ istilah lain yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis dan dapat pula disebut penelitian lapangan, penelitian hukum sosiologis ini bertitik tolak dari data primer.

Dalam penelitian ini dengan memahami Undang-undang No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan kemudian melakukan penelitian ke PT. PLN Rayon Majalaya serta kepada salah satu pelanggan yang mengalami membengkaknya tagihan listrik.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari :

a. Data primer

Sumber data primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat berupa peraturan perundang-undangan.¹⁸ Sumber data primer terdiri dari :

- 1) Undang-undang Dasar Republik Indonesia 1945;
- 2) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (BW);

¹⁷ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Binar Grafika, Jakarta, 1996, hlm. 15-16.

¹⁸ Amiruddin, Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 31.

- 3) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;
- 4) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 5) Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN);
- 6) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 7) Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik;
- 8) Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 30 Tahun 2012 tentang Tarif Tenaga Listrik 2013.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan buku primer berupa buku-buku, makalah, serta literatur lain yang ada hubungannya dengan penelitian ini.¹⁹ antara lain buku yang tercantum dalam daftar pustaka, brosur-brosur dari PT.PLN, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan skripsi ini.

c. Data Tersier

Sumber data tersier yaitu bahan yang memberikan penjelasan terhadap data primer dan data sekunder. Data ini bersifat tambahan yang merupakan penunjang dan data pelengkap dari data-data lainnya.

¹⁹ Amiruddin, Zainal Asikin, *Op. Cit.*, hlm. 32.

Bahan ini dapat berupa kamus hukum ataupun ensiklopedia, dapat juga berupa kesimpulan atau pendapat sarjana lain yang Penulis ringkas dan dapatkan dari karya ilmiahnya yang memiliki kaitan dengan masalah-masalah seputar perlindungan hukum konsumen terhadap tagihan listrik.

4. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan adalah jenis data kualitatif adalah suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan juga perilakunya yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh.²⁰

Seperti kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati melalui wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan berupa data jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan terhadap masalah yang dirumuskan dan tujuan yang telah ditetapkan mengenai perlindungan hukum konsumen listrik terhadap tagihan listrik di PT. PLN Rayon Majalaya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain :

²⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia/ UI-Press, Jakarta, 1989, hlm. 250.

- a. Studi kepustakaan, yaitu data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi, dan hasil penelitian.²¹
- b. Studi Lapangan, yaitu data lapangan yang diperlukan sebagai data penunjang diperoleh melalui informasi dan pendapat-pendapat dari responden.²²
- c. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung ke lapangan ke PT. PLN Rayon Majalaya yang beralamat di Jalan Raya Pamager Sari No. 26 Majalaya;
- d. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab langsung mengenai masalah perlindungan hukum kepada pihak PT. PLN Rayon Majalaya mengenai Perlindungan Hukum Konsumen terhadap tagihan listrik.

6. Analisis Data

Data yang sudah dikumpulkan kemudian secara umum dianalisis melalui langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Mengkaji semua data yang terkumpul dari berbagai sumber data baik primer maupun data sekunder;
- b. Menginventarisir seluruh data dalam satuan sesuai dengan masalah yang diteliti;
- c. Menghubungkan data dengan teori yang sudah dikemukakan dalam kerangka pemikiran;

²¹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 107.

²² Ibid.

- d. Menarik kesimpulan dari data yang dianalisis dengan memperhatikan rumusan masalah.

7. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian penulis yaitu :

- a. Penelitian lapangan di lakukan di PT. PLN Rayon Majalaya, yang beralamat di Jalan Raya Pamager Sari No. 26 Majalaya;
- b. Penelitian kepustakaan dilakukan di :
 - 1) Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, yang beralamat di Jalan Cibiru Hilir;
 - 2) Perpustakaan Hukum Mochtar Kusumaatmadja Fakultas Hukum Universitas Padjajaran, yang beralamat di Jalan Dipatiukur No. 38 Bandung;
 - 3) Badan Keperpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, yang beralamat di Jalan Kawaluyaan No. 11 Soekarno-Hatta.