

ANALISIS YURIDIS TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PELANGGAN LISTRIK YANG WANPRESTASI

Safril Adi Susanto¹, Suratman², Benny Krestian Heriawanto³

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
Jl. MT. Haryono Nomor 193, Malang 65144, Jawa Timur, Indonesia
Email : safrilfh@gmail.com

ABSTRACT

The form of power purchase agreement for prospective customers made by PT. PLN (Persero) is classified as a type of standardized agreement that has the potential for an imbalance between the rights and obligations of the two parties. As for the formulation of the problem: Is there a principle of balance regarding rights and obligations in the agreement between the PT. PLN (Persero) with customers, and what form of action is taken by PT. PLN (Persero) towards customers who are in default when linked to the Consumer Protection Law (UUPK). The type of research used is normative juridical legal research by tracing secondary data such as UUPK, the form of power purchase agreement and literature study. The results of this research show that the contents in the power purchase agreement letter, there is still an imbalance between the rights and obligations between the two parties. PLN (Persero) in taking action against default customers can still be said to be not in accordance with the provisions of the UUPK.

Keywords: *Consumer Protection, Electricity Customers, Default.*

ABSTRAK

Bentuk perjanjian jual beli tenaga listrik untuk calon pelanggan yang dibuat oleh PT. PLN (Persero) tergolong jenis perjanjian standart baku yang berpotensi adanya ketidak seimbangan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak. Adapun rumusan masalah: Adakah asas keseimbangan mengenai hak dan kewajiban dalam perjanjian antara pihak PT. PLN (Persero) dengan pelanggan, dan bagaimana bentuk tindakan yang dilakukan PT. PLN (Persero) terhadap pelanggan yang wanprestasi bila dikaitkan dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Jenis penelitian yang digunakan penelitian hukum yuridis normatif dengan melakukan penelusuran data sekunder seperti UUPK, bentuk perjanjian jual beli tenaga listrik dan studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini ternyata isi didalam surat perjanjian jual beli tenaga listrik, masih terdapat ketidak seimbangan antara hak dan kewajiban antara kedua belah pihak selanjutnya cara yang dilakukan PT. PLN (Persero) dalam melakukan penindakan terhadap pelanggan wanprestasi juga masih dapat dikatakan tidak sesuai dengan ketentuan UUPK.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Pelanggan Listrik, Wanprestasi.*

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

³ Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

PENDAHULUAN

Hukum merupakan suatu sistem peraturan berupa norma dan juga sanksi yang bertujuan untuk mengatur tingkah laku manusia guna menjaga ketertiban, mencegah kekacauan dan sebagai payung didalam keadilan. Menurut Suratman, hukum merupakan suatu instrumen untuk melayani kebutuhan manusia, karena itu hukum harus mampu menjalankan fungsi-fungsi untuk kepentingan masyarakat.⁴

Mulai berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada tanggal 20 April 1999. Undang-undang tersebut merupakan sebuah payung hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Meskipun sudah lama disahkan, sebagian konsumen masih belum banyak menyadari tentang hal tersebut, dan mereka baru menyadarinya pada saat mereka mengalami suatu peristiwa kasus pidana atau perdata yang menimpa mereka. Seorang konsumen dijamin oleh undang-undang, hal ini mengandung arti bahwa adanya suatu kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen, yang bermula dari suatu kepastian hukum tersebut meliputi bermacam-macam upaya yang berlandaskan pada hukum berguna untuk memberdayakan konsumen agar memperoleh atau menentukannya pilihan atas barang atau jasa serta membela atau mempertahankan hak konsumen apabila suatu sebab konsumen dirugikan oleh para pelaku usaha kebutuhan konsumen tersebut.

Pada era modern seperti saat ini, kebutuhan akan energi sangat penting untuk keberlangsungan hidup semua orang di bumi. Khususnya pada kehidupan masyarakat Indonesia yang seperti saat ini seluruh aktifitas atau kegiatannya sangat bergantung terhadap energi listrik. PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau PT. PLN (Persero) merupakan Perusahaan Perseroan yang mengemban tugas dari Negara untuk memenuhi sumber energi listrik bagi seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Setiap masyarakat khususnya calon pelanggan yang menginginkan atas layanan tenaga listrik, mereka harus mendatangi kantor PT. PLN (Persero) terdekat untuk pengajuan permohonan calon pelanggan baru tenaga listrik, atau dapat juga dengan cara mengakses pada situs resmi milik PT. PLN (Persero) selanjutnya

⁴ Suratman, 2018. Sekilas Tentang KSEI dan KPEI Dalam Implementasi Sistem Perdagangan Saham Tanpa Warkat di Bursa Efek, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Islam Malang*, Vol. 1, No. 1.

calon pelanggan diarahkan untuk mengisi data diri calon pelanggan baru pada formulir pengajuan pelanggan baru.

Jenis Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) ini tergolong jenis perjanjian standart atau perjanjian baku. Didalam perjanjian baku atau klausula baku setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁵ SPJBTL dibuat secara sepihak oleh PT. PLN (Persero) yang didalamnya memuat antara lain tentang hak dan kewajiban serta larangan-larangan antara pihak PT. PLN (Persero) dengan pihak pelanggan yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh masing-masing pihak. Biasanya bentuk dari perjanjian baku bersifat membatasi atau bahkan menghapus tanggung jawab pihak pelaku usaha yang semestinya menjadi beban mereka.

Ketentuan yang terdapat pada SPJBTL berindikasi adanya ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban pada masing-masing pihak. Dugaan ini didasari oleh adanya ketidakseimbangan pada posisi tawar-menawar antara kedua belah pihak. Jelas disini pihak calon pelanggan tenaga listrik adalah pihak yang lemah, dengan segala keterbatasannya pihak calon pelanggan dituntut menyetujui ketentuan-ketentuan yang terdapat pada SPJBTL, dan apabila mereka menolak maka perjanjian tersebut tidak dapat dilaksanakan atau batal, maka perjanjian ini bisa dinamakan *take it or leave it contract*.⁶

Sebagian calon pelanggan masih sering mengabaikan isi ketentuan-ketentuan yang terdapat pada formulir SPJBTL tersebut, dengan alasan agar dapat segera terpenuhinya aliran listrik di tempat tinggalnya. Apabila pada suatu ketika terjadi situasi yang dianggap merugikan mereka, barulah mereka menyadarinya akan pentingnya memahami isi dari ketentuan-ketentuan pada perjanjian tersebut. Disamping itu akibat yang timbul dengan perlakuan mengabaikan isi ketentuan-ketentuan tersebut, menjadikan suatu tindakan wanprestasi yang dilakukan sebagian pelanggan semisal tindakan pencurian arus listrik, menambah daya listrik

⁵ M. Firdaus Sholihin dan Wiwin Yulianingsih, *Hukum Kontemporer*, Cetakan ke-1, Surakarta, Sinar Grafika, 2016, h. 102.

⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan Ketiga, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014, h. 7.

secara ilegal, merusak segel meteran ukur milik PT. PLN (Persero) dan lain sebagainya. PT. PLN (Persero) juga telah membuat aturan-aturan dan tata cara didalam melakukan langkah penindakan terhadap pelanggan tenaga listrik yang wanprestasi.

Berdasarkan uraian diatas maka, terdapat dua manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis yang diharapkan yaitu, dapat menambah ilmu pengetahuan bagi mahasiswa khususnya dalam bidang ilmu hukum terutama yang berkaitan dengan analisis yuridis tentang perlindungan konsumen yang wanprestasi, menjadi tambahan kepustakaan dan tambahan referensi pada Program Sarjana (S1) Fakultas Hukum Universitas Islam Malang, dan dapat menjadi referensi atau acuan bagi para peneliti-peneliti yang sejenis, pada masa yang akan datang. Sedangkan manfaat praktis yang diharapkan yaitu, untuk masyarakat dapat menjadi suatu informasi tentang apa dan bagaimana analisis yuridis tentang perlindungan konsumen pelanggan listrik yang wanprestasi dan untuk PT. PLN (Persero) diharapkan dapat menjadi masukan (*input*) yang berguna untuk pengembangan pelayanan terhadap konsumen.

Selanjutnya tujuan dari penelitian ini adalah guna mengetahui asas keseimbangan mengenai hak dan kewajiban dalam perjanjian antara pihak PT. PLN (Persero) dengan pelanggan dan guna mengetahui bentuk tindakan yang dilakukan PT. PLN (Persero) terhadap pelanggan yang wanprestasi bila dikaitkan dengan UUPK.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, dengan menggunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan kasus (*The Case approach*). Metode penelitian ini juga digunakan untuk melakukan penelusuran data sekunder yang meliputi buku-buku hukum termasuk skripsi, tesis dan disertai hukum, serta jurnal-jurnal hukum. Penggunaan penelitian yuridis normatif ini, digunakan untuk mengkaji dokumen-dokumen yang berbentuk baku pada formulir perjanjian jual beli tenaga listrik yang dibuat oleh PT. PLN (Persero) untuk calon pelanggan, selanjutnya bentuk dokumen tersebut digunakan sebagai tolak ukur dari ketentuan perjanjian di Negara Indonesia yang diatur pada KUHPerdara (BW), tentang masalah perikatan atau perjanjian pada buku III KUHPerdara (BW). Sedangkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Adakah asas keseimbangan mengenai

hak dan kewajiban dalam perjanjian antara pihak PT. PLN (Persero) dengan Pelanggan, bagaimana bentuk tindakan yang dilakukan PT. PLN (Persero) terhadap pelanggan yang wanprestasi bila dikaitkan dengan UUPK.

PEMBAHASAN

1. Asas Keseimbangan Mengenai Hak dan Kewajiban Dalam Perjanjian Antara Pihak PT. PLN (Persero) Dengan Pelanggan.

Perikatan atau perjanjian merupakan suatu hubungan hukum diantara dua pihak atau lebih didalam suatu perjanjian, atau dalam arti khusus yaitu hubungan antara kreditur dan debitur di bidang harta kekayaan, di mana pihak yang satu (kreditur) berhak atas terpenuhinya suatu prestasi dan pihak yang lain (debitor) berkewajiban memenuhinya suatu prestasi.⁷

Perjanjian merupakan suatu hubungan hukum antara kedua belah pihak yang membuat, sepakat dan menandatangani suatu perjanjian. Dalam sebuah perjanjian mengandung suatu asas-asas yaitu asas kebebasan berkontrak, asas pacta sunt servanda, asas konsensualisme, asas itikad baik, asas kekuatan berlakunya suatu perjanjian, asas kepercayaan, asas persamaan hukum, asas keseimbangan, asas kepastian hukum, asas moral, dan asas kebiasaan.

Perjanjian dapat dikatakan sah dan mengikat terhadap kedua belah pihak pembuat perjanjian apabila setiap unsur-unsur dalam perjanjian sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan didalam undang-undang. Apabila salah satu dari unsur atau syarat tidak dapat terpenuhi maka akan menimbulkan akibat hukum para pihak yang membuat perjanjian. KUHPdata juga mengatur tentang syarat sah perjanjian, terdapat pada Pasal 1320 KUHPdata yang menentukan 4 (empat) syarat sah perjanjian yaitu; terdapat kesepakatan antara kedua belah pihak, kecakapan para pihak dalam melakukan perbuatan hukum, terdapat objek perjanjian, dan terdapat suatu sebab (*causa*) yang halal.

UUPK merupakan suatu payung hukum terhadap perlindungan konsumen Indonesia. Dalam peranannya sebagai payung hukum perlindungan konsumen, undang-undang ini memiliki 5 (lima) asas yaitu: asas manfaat bagi konsumen dan pelaku usaha, asas keadilan dalam memperoleh hak dan kewajiban antara

⁷ Umar Said Sugiarto, *Pengantar Hukum Indonesia*, Ed. 1, cet. 4, Jakarta: Sinar Grafika, 2016, h. 168.

konsumen dan pelaku usaha, asas keseimbangan (asas keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam hal materiil maupun spiritual), asas keamanan dan keselamatan bagi konsumen pengguna barang dan atau jasa, dan asas kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha serta negara sebagai penjamin hukum.

Isi didalam formulir SJBTL yang dibuat secara sepihak oleh PT. PLN (Persero) masih tidak mencerminkan asas keseimbangan mengenai hak dan kewajiban terhadap pelanggan. hal tersebut terwujud pada beberapa ketentuan-ketentuan didalam SPJBTL, diantaranya terdapat pada Pasal 8 Nomor 2 huruf (a) SPJBTL tentang hak PLN, yang menyatakan bahwa PLN memiliki hak melakukan pemadaman atau penghentian penyaluran tenaga listrik dalam pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan, perbaikan, pemeriksaan, perluasan dan/atau rehabilitasi instalasi dan/atau peralatan milik PLN, dapat dikatakan bertentangan dengan isi ketentuan Pasal 29 ayat (1) huruf (b) Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, masalah Hak dan Kewajiban Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.

Selanjutnya pada Pasal 9 Nomor 1 huruf (c) SPJBTL tentang kewajiban pelanggan yang menyatakan mengizinkan PLN memasang instalansi listrik antara lain tiang listrik dan/atau peralatan pendukung lainnya di halaman atau bangunan pelanggan dan mengizinkan PLN menarik jaringan listrik dari bangunan pelanggan guna memberikan sambungan listrik kepada bangunan lain, ketentuan tersebut merupakan perlakuan perampasan hak pelanggan dalam hal hak atas kenyamanan dan keamanan, hal tersebut juga bertentangan dengan isi Pasal 4 angka 1 UUPK yang menyatakan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Masih pada pasal yang sama yaitu Pasal 9 Nomor 1 huruf (f) SPJBTL tentang kewajiban pelanggan untuk membayar tagihan susulan akibat ditemukannya pelanggaran pemakaian tenaga listrik dan/atau akibat pemakaian tenaga listrik tidak terukur secara penuh akibat peralatan pengukuran bekerja tidak normal bukan dikarenakan kesalahan pelanggan dan atau penggunaan listrik tidak sesuai dengan peruntukannya, maka hal ini juga bertentangan dengan ketentuan KUHPdata, khususnya masalah pemaksaan tentang pembayaran

tagihan susulan yang dibebankan kepada pelanggan listrik atas kejadian tersebut dimana dalam kejadian tersebut belum tentu kesalahan terletak pada pelanggan listrik sepenuhnya, bisa juga terjadi diakibatkan oleh alat pengukur listrik milik PT. PLN (Persero) yang rusak atau sudah usang.

Di dalam Pasal 1321 KUHPerdata Tentang Kesepakatan yang berbunyi tiada suatu persetujuan pun mempunyai kekuatan jika diberikan karena kekhilafan atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan. Selanjutnya Pasal 9 Nomor 2 huruf (b) SPJBTL tentang Hak Konsumen, juga dapat dianggap menyimpang dari ketentuan UUPK Isi dari pasal tersebut menyangkut masalah pemberian kompensasi kepada pelanggan atas tidak terpenuhinya TMP yang diberikan oleh PT. PLN (Persero), akan tetapi didalam ketentuan tersebut tidak memberikan informasi secara jelas mengenai jumlah atau besaran dan tata cara pemberian kompensasi yang diberikan untuk pelanggan atas kejadian tersebut. Hal tersebut dapat dikatakan menyimpang dari ketetapan UUPK, karena didalam UUPK telah disebutkan pada Pasal 4 huruf (c) UUPK tentang hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Dengan terbitnya Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (Permen ESDM) Nomor 18 Tahun 2019 sebagai pengganti Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017, yang berlaku mulai 01 Januari 2020. didalam ketetapan Permen ESDM tersebut memuat tentang tata cara pemberian kompensasi yang berkaitan dengan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang diberikan PT. PLN (Persero), maka seharusnya PT. PLN (Persero) segera menyesuaikan ketentuan-ketentuan yang terdapat didalam bentuk SPJBTL yang selama ini digunakan, dengan ketetapan Permen ESDM yang terbaru.

2. Bentuk Tindakan Yang Dilakukan PT. PLN (Persero) Terhadap Pelanggan Yang Wanprestasi Bila Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Wanprestasi memiliki pengertian yaitu; “tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak terhadap para pihak”.⁸ Wanprestasi juga diartikan sebagai suatu kelalaian, pengingkaran atas

⁸ Sophar Maru Hutagalung, *Hukum Kontrak di ASEAN Pengaruh Sistem Hukum Common Law dan Civil Law*, Jakarta: Sinar Grafika, 2013, h. 66.

suatu janji dan tidak terpenuhinya suatu kewajiban seorang debitur terhadap kreditur, baik dalam bentuk pengingkaran perjanjian atau ingkar janji maupun suatu tindakan yang dilakukan debitur dalam suatu perjanjian yang dibuat itu suatu hal yang dilarang.

Perbuatan wanprestasi yang sering dilakukan pelanggan listrik beragam, diantaranya yang sering terjadi yaitu penunggakan pembayaran tagihan pemakaian tenaga listrik dan mengutak-atik Alat Pembatas Pengukuran (APP) milik PLN, hal tersebut dapat dinyatakan sebagai tindakan wanprestasi dalam perjanjian.

PT. PLN (Persero) dalam melakukan penindakan terhadap pelanggan yang wanprestasi, semisal tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pelanggan yaitu dengan mengutak-atik Alat Pembatas Pengukuran (APP) milik PLN. Langkah-langkah yang dilakukan PT. PLN yang pertama dengan menentukan atau menggolongkan jenis pelanggaran dan sanksinya, tindakan tersebut tertuang pada Peraturan Direksi (Perdir) PT. PLN (Persero) Nomor 088-Z.P/DIR/2016 Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), yaitu: Terdapat 4 (empat) Golongan Pelanggaran pemakaian tenaga listrik yaitu Golongan I (P I) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya tetapi tidak mempengaruhi pengukuran energi, Golongan II (P II) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi pengukuran energi tetapi tidak mempengaruhi batas daya, Golongan III (P III) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya dan mempengaruhi pengukuran energi, dan Golongan IV (P IV) merupakan pelanggaran yang dilakukan oleh bukan Pelanggan yang menggunakan tenaga listrik tanpa alasan hak yang sah. Selanjutnya penentuan tentang sanksi yaitu sebagai berikut: pelanggan yang terbukti melakukan pelanggaran maka ditentukan sanksi pemutusan sementara, pembongkaran rampung, Pembayaran Tagihan Susulan dan Pembayaran Biaya P2TL lainnya.

Di dalam menentukan tingkat pelanggaran pelanggan tenaga listrik, selanjutnya PT. PLN (Persero) membentuk tim lapangan P2TL yang beranggotakan pejabat/petugas-petugas PLN. Dari hasil pemeriksaan dan penelitian yang dilakukan P2TL, apabila benar ditemuakannya suatu pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan, maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh PLN adalah mengirim surat panggilan dan peringatan terhadap konsumen beserta tanggihan

susulan. Jika ditinjau langkah-langkah dan aturan-aturan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) dalam melakukan penindakan terhadap pelanggan yang berdasarkan hasil penyelidikan terbukti melakukan pelanggaran atau wanprestasi, tidak terdapat unsur-unsur yang menyimpang dengan ketentuan UUPK. Akan tetapi terhadap pelanggan yang dari hasil penyelidikan tidak terbukti melakukan pelanggaran atau wanprestasi, tindakan yang dilakukan PT. PLN (Persero) terhadap pelanggan tersebut dapat dikatakan menyimpang dari ketentuan UUPK.

Ketentuan yang dianggap menyimpang dari ketentuan UUPK tersebut terdapat pada ketentuan Perdir PLN, yang terdapat pada Pasal 23 angka 10 Perdir PLN Nomor 088-Z.P/DIR/2016 tentang Pengajuan Keberatan Susulan yang berbunyi: dalam hal pelanggan yang terkena Pemutusan Sementara dan dinyatakan terbukti tidak bersalah dan apabila kesalahan yang mengakibatkan dilakukan pemutusan sementara tersebut terbukti akibat kelalaian yang dilakukan oleh pihak PLN, Manajemen PLN dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja harus menyampaikan permohonan maaf secara tertulis kepada Pelanggan tersebut. Ketentuan tersebut jelas menyimpang dari ketentuan UUPK, yang terdapat Pasal 7 huruf (c) dan huruf (g) UUPK tentang Kewajiban Pelaku Usaha, yang berbunyi: Pasal 7 huruf (c) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Sedangkan Pasal 7 huruf (g) berbunyi : memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jika ditinjau dari isi ketentuan yang terdapat UUPK, seharusnya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) dalam hal pelanggan yang dinyatakan tidak melakukan pelanggaran atau wanprestasi, selain bentuk permintaan maaf, PT. PLN (Persero) juga harus menentukan besaran kompensasi yang diberikan kepada pelanggan tersebut, serta harus tunduk pada ketentuan UUPK tersebut tentang kemungkinan adanya tuntutan pidana yang dilakukan pelanggan.

KESIMPULAN

Menganalisis masalah tentang ada atau tidaknya asas keseimbangan mengenai hak dan kewajiban dalam perjanjian antara pihak PT PLN (Persero) dengan pelanggan, ternyata isi didalam ketentuan-ketentuan perjanjian yang dibuat oleh pihak PT PLN (Persero) untuk pelanggan tenaga listrik, masih terdapat ketidak

seimbangan mengenai hak dan kewajiban antara kedua belah pihak. Hal tersebut terwujud didalam SPJBTL yang dibuat secara sepihak oleh PT PLN (Persero) untuk calon pelanggan tenaga listrik, baik pelanggan listrik prabayar maupun pascabayar. Yang didalam isi perjanjian tersebut memuat ketentuan-ketentuan yang lebih mentitik memberatkan pihak pelanggan dalam hal hak dan kewajiban pelanggan tenaga listrik, dan seolah-olah pelanggan tidak mampu untuk berbuat apa-apa dalam menuntut hak-hak sebagai pelanggan tenaga listrik. Dari ketetapan pasal-pasal yang terdapat pada SPJBTL, lebih banyak menjabarkan secara terperinci masalah hak dan kewajiban PLN, kewajiban pelanggan, bentuk pelanggaran pelanggan dan larangan terhadap pelanggan. Sedangkan hak dan kewajiban pelanggan, pada SPJBTL ini tidak di terangkan secara jelas dan terperinci, khususnya masalah hak pelanggan tentang kompensasi yang diberikan oleh PLN kepada pelanggan atas tidak tercapainya TMP yang diberikan PLN. Agar mencerminkan asas keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam sebuah berkontrak atau perjanjian, maka pihak PLN segera melakukan perubahan ketentuan-ketentuan isi dari SPJBTL yang sesuai dengan undang-undang dan peraturan-peraturan yang berlaku.

Selanjutnya mengenai tantang bentuk tindakan yang dilakukan PT. PLN (Persero) terhadap pelanggan yang wanprestasi bila dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menurut hasil dari pengamatan yang dilakukan penyusun, tindakan yang dilakukan PT. PLN (Persero) terkait kasus pelanggan yang wanprestasi, yang telah diuraikan dalam pembahasan diatas, Pihak PT. PLN (Persero) dalam melakukan penindakan terhadap pelanggan yang wanprestasi, dengan didasarkan dari hasil penyelidikan yang dilakukan PT. PLN (Persero) melalui tim P2TL dinyatakan bahwa benar kesalahan terletak pada pihak pelanggan maka pihak PT. PLN (Persero) akan melakukan penindakan sesuai dengan aturan yang berlaku dan/atau sesuai dengan ketetapan Perdir PLN Nomor 088-Z.P/DIR/2016 tentang perhitungan tagihan susulan. Selanjutnya jika ditinjau dari ketentuan UUPK tidakan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) dapat dikatakan tidak menyimpang dari ketetapan UUPK. Akan tetapi dalam kasus yang sebaliknya atau dari hasil penyelidikan yang dilakukan PT. PLN (Persero) melalui tim P2TL menyatakan bahwa kesalahan terletak pada pihak PT. PLN (Persero), ketetapan Perdir PLN tersebut hanya menyebutkan tentang permintaan maaf secara

tertulis yang harus dilakukan oleh Manajemen PLN dalam waktu 14 hari kerja. Jelas disini konsumen pelanggan tenaga listrik yang dirugikan atas situasi tersebut, maka hal tersebut dapat dikatakan menyimpang dari ketentuan UUPK, khususnya terdapat pada Pasal 7 huruf (b), (c) dan (f) UUPK tentang Kewajiban Pelaku Usaha, karena isi ketentuan tersebut tergolong tidak memberikan informasi secara jelas kepada konsumen, memperlakukan konsumen secara diskriminatif, dan tidak menentukan pemberian kompensasi kepada konsumen.

PT. PLN (Persero) seharusnya segera menyesuaikan atau merubah ketentuan-ketentuan yang terdapat pada SPJBTL yang selama ini mereka pergunakan sebagai formulir pengajuan calon pelanggan baru dengan ketetapan Permen ESDM yang terbaru, agar tercipta keseimbangan antara hak dan kewajiban antara PT. PLN (Persero) dengan Pelanggan. Selanjutnya dalam melakukan penindakan terhadap pelanggan yang dinyatakan tidak bersalah yang didasarkan hasil penyelidikan pihak PT. PLN (Persero), selain permintaan maaf, PT. PLN (Persero) juga harus tunduk terhadap ketetapan UUPK dengan menentukan besaran kompensasi yang diberikan kepada pelanggan atas kelalaian yang dilakukan oleh pihak PT. PLN (Persero), serta tunduk atas kemungkinan adanya tuntutan pidana yang dilakukan pelanggan. Pemerintah dalam hal ini juga harus ikut berperan serta dalam melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap para pelaku usaha khususnya pelaku usaha dalam bidang penyedia ketenaga listrikan atau PT. PLN (Persero).

DAFTAR PUSTAKA

Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2019 sebagai pengganti Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero).

Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor : 088-Z.P/DIR/2016 Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga listrik (P2TL).

Buku

Sholihin, M. Firdaus dan Wiwin Yulianingsih, 2016, *Hukum Kontemporer*, Cetakan ke-1, Surakarta, Sinar Grafika.

Sidabalok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan Ketiga, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Sugiarto, Umar Said. 2016, *Pengantar Hukum Indonesia*, Ed. 1, cet. 4, Jakarta; Sinar Grafika.

Jurnal

Suratman, 2018. Sekilas Tentang KSEI dan KPEI Dalam Implementasi Sistem Perdagangan Saham Tanpa Warkat di Bursa Efek, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Islam Malang*, Vol. 1, No. 1.