

**“PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PT. PERUSAHAAN
LISTRIK NEGARA CABANG TANJUNGPINANG DENGAN
KONSUMEN TENAGA LISTRIK DI TANJUNGPINANG”**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM**

Oleh :

UUN CANDRA.K
02 140 213

PROGRAM KEKHUSUSAN PERDATA EKONOMI



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2007**

No.REG : 2445/PK II//08/2007

Penyelesaian Sengketa Antara PT. Perusahaan Listrik Negara Cabang Tanjungpinang Dengan Konsumen Tenaga Listrik Di Tanjungpinang (Uun Candra.K, 02 140 213, 55 Him, Fakultas Hukum Unand, 2007)

ABSTRAK

Pada saat sekarang ini listrik mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan karena listrik merupakan sumber tenaga yang penting bagi kegiatan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan. Sekarang ini manfaat listrik tidak hanya dirasakan oleh masyarakat perkotaan saja, tetapi telah masuk ke pelosok-pelosok pedesaan sehingga sudah dapat dirasakan oleh sebagian besar rakyat Indonesia. Untuk memperoleh listrik, masyarakat yang membutuhkan listrik mengadakan perjanjian dengan PT. PLN. Perjanjian yang dilakukan antara PT. PLN dengan pelanggannya dibuat dalam bentuk perjanjian baku (*standart kontrak*). Adapun yang menjadi permasalahan di dalam penelitian ini adalah penyebab terjadinya sengketa antara PT. PLN Cabang Tanjungpinang dengan konsumen tenaga listrik, penyelesaian sengketa antara PT. PLN Cabang Tanjungpinang dengan konsumen tenaga listrik, serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan oleh PT. PLN Cabang Tanjungpinang. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan dan data primer diperoleh dari penelitian lapangan. Alat pengumpul data yang digunakan adalah wawancara dan studi dokumen. Data lalu dianalisis secara kualitatif sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sengketa antara PT. PLN Cabang Tanjungpinang dengan Konsumen tenaga listrik baru sebatas komplain saja dan belum sampai ke Pengadilan. Adapun penyelesaian yang dilakukan oleh PT. PLN Cabang Tanjungpinang yaitu dengan melakukan koreksi ulang terhadap kWh meter di rumah konsumen, pemberian ganti rugi, perawatan dan perbaikan mesin pembangkit serta pemberitahuan pada media cetak atau elektronik dalam melakukan pemadaman listrik. Namun langkah tersebut masih kurang maksimal dirasakan oleh konsumen, dimana sampai saat ini masih banyak konsumen yang dirugikan dan belum mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada saat ini Indonesia termasuk kedalam golongan Negara yang sedang berkembang. Pemerintah sedang giat-giatnya melaksanakan pembangunan di segala bidang kehidupan. Pembangunan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan cita-cita dan tujuan Negara, yaitu mewujudkan kesejahteraan rakyat yang adil dan merata. Untuk mewujudkan tujuan Negara tersebut dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai. Salah satu dari prasarana itu adalah listrik. Listrik pada saat sekarang mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari manusia karena listrik merupakan sumber tenaga yang penting bagi kegiatan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan.

Sekarang ini manfaat listrik tidak hanya dirasakan oleh masyarakat perkotaan saja, tetapi telah masuk ke pelosok-pelosok pedesaan sehingga dapat dirasakan oleh seluruh Warga Negara Indonesia. Namun sampai saat ini masih ada masyarakat Indonesia yang belum mendapatkan listrik, terutama di daerah-daerah pedalaman yang lokasinya terisolasi dan akses jalan yang masih buruk. Di dalam masyarakat listrik tidak saja digunakan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga tetapi juga untuk kebutuhan industri. Di dalam rumah tangga listrik digunakan sebagai alat penerang dan memasak pada umumnya namun di dalam industri

listrik tidak saja digunakan sebagai penerang tetapi juga sebagai penggerak mesin-mesin industri yang berguna untuk memproduksi barang.

Melihat begitu pentingnya peranan listrik di dalam kehidupan manusia sehari-hari, maka pemanfaatan listrik dirasakan perlu ada pengaturannya oleh negara. Hal ini ditujukan untuk menghindari praktek monopoli dari pihak swasta. Maka listrik harus tetap dikuasai oleh negara dan digunakan untuk keserjahteraan umum. Maksud ini sesuai dengan Pasal 33 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi: "Cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara."

Untuk menindaklanjuti bunyi pasal di atas pemerintah membentuk suatu instansi tunggal yang diberi wewenang untuk menguasai dan mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan kelistrikan termasuk penyalurannya kepada masyarakat. Instansi tunggal yang dimaksud itu adalah PT. PLN. Disini PT. PLN merupakan fasilitator bagi masyarakat untuk memperoleh kebutuhan listrik karena masyarakat tidak bisa memenuhi kebutuhan sendiri akan listrik.

Untuk memperoleh listrik, masyarakat yang membutuhkan listrik mengadakan suatu perjanjian dengan PT. PLN. Perjanjian yang dilakukan oleh PT. PLN dengan calon pelanggannya dengan bentuk perjanjian baku

(*standart contract*). Menurut A.Z Nasution, perjanjian baku adalah perjanjian yang syarat-syaratnya telah dipersiapkan terlebih dahulu.¹

Perjanjian baku ini digunakan oleh PT. PLN karena lebih efisien, praktis dan cepat serta tidak bertele-tele, artinya bahwa apa yang ada di dalam perjanjian jual beli tenaga listrik tersebut pada pokoknya sama antara konsumen yang satu dengan yang lainnya.

Perjanjian antara PT. PLN dengan pelanggan menimbulkan prestasi bagi kedua belah pihak, dimana PT. PLN wajib menyalurkan listrik terus menerus dan pihak pelanggan berkewajiban membayar tagihan rekening listrik tersebut tiap bulannya. Namun sekarang yang menjadi persoalan bagaimana jika pihak pelanggan melakukan wanprestasi atau tidak memenuhi kewajibannya, misalkan ada pelanggan yang tidak membayar tagihan listrik selama dua bulan berturut-turut. Hal ini mungkin disebabkan karena krisis ekonomi yang terjadi di dalam masyarakat saat ini atau karena kelalaian masyarakat itu sendiri. Tetapi seperti kita ketahui bahwa PT. PLN juga membutuhkan sumbangan dari masyarakat berupa pembayaran rekening listrik tiap bulan yang berguna untuk pembiayaan operasional dan perawatan instalasi listrik. Namun sebaliknya apabila pihak PLN yang tidak dapat melaksanakan kewajibannya kepada masyarakat sebagai pengguna jasa listrik, maka pihak PLN juga harus dapat menyelesaikannya dengan bijaksana dan tidak merugikan masyarakat sebagai pengguna jasa kelistrikan.

¹ A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Hal 4

Selama ini masyarakat selalu dirugikan dengan kebijakan yang dikeluarkan sepihak oleh PLN tanpa mempertimbangkan kepentingan konsumen yaitu dengan tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi yang selayaknya. Sebagaimana kita ketahui dalam Pasal 34 ayat (1) UU No. 20 Tahun 2002 konsumen tenaga listrik mempunyai hak untuk:

- a. Mendapatkan pelayanan yang baik
- b. Mendapatkan tenaga listrik dengan harga yang wajar
- c. Mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu yang baik
- d. Mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik
- e. Mendapatkan ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyedia tenaga listrik sesuai syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik

Namun sebaliknya apabila konsumen yang tidak memenuhi kewajibannya, maka pihak PT. PLN langsung mengambil tindakan tegas dengan memberikan sanksi berupa denda, pemutusan arus listrik, sampai pemutusan rampung. Hal ini tentu saja sangat merugikan sekali bagi konsumen, karena resiko yang ditanggung oleh konsumen tidak seimbang atau lebih besar dibandingkan dengan kewajiban yang diberikan oleh pihak PLN sebagai penyedia jasa kelistrikan di Negara ini. Hal inilah yang menjadi dasar ketertarikan penulis untuk mengangkat persoalan diatas dalam bentuk penulisan skripsi dengan judul:

**"PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PT. PERUSAHAAN
LISTRIK NEGARA CABANG TANJUNGPINANG DENGAN
KONSUMEN TENAGA LISTRIK DI TANJUNGPINANG"**

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Komplain atau Pengaduan Oleh Konsumen Terhadap PT. PLN Cabang Tanjungpinang

1. Adanya ketidaksesuaian dalam pembayaran tagihan

Dalam melaksanakan kewajibannya melaksanakan pembayaran rekening listrik, konsumen sebagai pemakai jasa dari PT. PLN akan melakukan pengecekan terhadap pemakaian daya pada setiap bulannya. Apabila terjadi perbedaan atau selisih antara angka kwh meter yang berada di rumah konsumen dengan angka kwh meter yang tercatat oleh pihak PLN terhadap daya yang dipakai, maka hal ini akan menyebabkan ketidaksesuaian dalam pembayaran tagihan yang dikenakan kepada konsumen yang jelas sangat merugikan pihak konsumen karena telah membayar tagihan listrik tidak sesuai dengan besar pemakaian daya yang sebenarnya. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu:¹⁵

- 1) Fatal (petugas tidak datang ke lapangan/ ke rumah konsumen)
- 2) Pagar tertutup atau ada anjing
- 3) Kwh atau meteran rusak
- 4) Kwh atau meteran di dalam rumah

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak MT Rizon, Bag. Pencatatan Meteran, Tanggal 19 Januari 2007

- 5) Konsumen salah mengirim angka rekening melalui telepon
- 6) Rumah konsumen tidak ditunggu atau listrik tidak dipakai

2. Penundaan Pemasangan Daya atau Jaringan Distribusi

Seiring dengan semakin pesatnya pembangunan disegala bidang, menyebabkan semakin banyak pula permintaan akan jasa listrik yang diterima oleh PT.PLN Cabang Tanjungpinang. Apalagi pada saat ini Tanjungpinang merupakan Ibukota Propinsi Kepulauan Riau yang terbentuk beberapa tahun yang lalu. Tidak hanya masyarakat umum saja yang memerlukan jasa listrik pada saat ini, namun yang lebih besar datang dari perusahaan-perusahaan swasta, terutama yang bergerak dibidang properti dan pusat hiburan yang sangat membutuhkan jasa listrik dalam jumlah yang sangat besar. Dengan kata lain bahwa listrik merupakan sarana vital dalam kegiatan usaha yang dilakukan oleh masyarakat.

Namun konsumen dikecewakan dengan dilakukannya penundaan pemasangan daya atau pemasangan jaringan baru oleh pihak PLN. Hal ini sangat berdampak terhadap negatif bagi perkembangan pembangunan di kota Tanjungpinang, terutama dalam usaha yang bergerak dibidang properti dan pusat hiburan. Dimana pada saat konsumen atau pelaku usaha sangat memerlukan sekali jasa listrik tetapi pihak PLN tidak bisa menyanggupinya. Akibatnya proses pembangunan di Kota Tanjungpinang menjadi sedikit terhambat.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian yang telah dikemukakan di atas serta hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT. PLN Cabang Tanjungpinang, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Komplain atau Pengaduan Oleh Konsumen Terhadap PT. PLN Cabang Tanjungpinang ada 3, yaitu :
 - a. Adanya ketidaksesuaian dalam pembayaran tagihan oleh konsumen (angka rekening lebih tinggi sedangkan pd kwh/meteran lebih rendah)
 - b. Penundaan Pemasangan Daya atau Jaringan Distribusi yang dilakukan oleh PT. PLN Cabang Tanjungpinang
 - c. Pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada konsumen
2. Penyelesaian Sengketa Antara PT. PLN Cabang Tanjungpinang dengan konsumen yang bermasalah, yaitu dengan:
 - a. Pengoreksian ulang, pembayaran ganti rugi
 - b. Perawatan dan perbaikan mesin pembangkit
 - c. Mengeluarkan pengumuman pada media elektronik dan media cetak dalam melakukan pemadaman listrik

3. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan oleh PT. PLN Cabang Tanjungpinang
 - a. Melalui Pengadilan
 - Peradilan Perdata
 - Peradilan Pidana
 - b. Di luar pengadilan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

(konsiliasi, mediasi, arbitrase)

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan maka ada beberapa saran yang dapat penulis berikan:

1. Dengan adanya komplain atau pengaduan dari masyarakat, yang merasa dirugikan dengan membengkaknya tagihan listrik yang dikarenakan tidak sesuainya antara angka pada rekening tagihan dengan angka yang terdapat pada kwh/meter, oleh karena itu penulis anjurkan bagi pihak PT. PLN terutama bagian pencatatan meteran agar dapat melakukan tugasnya dengan benar dan penuh tanggung jawab. Tidak hanya menebak-nebak yang nantinya akan merugikan konsumen pemakai tenaga listrik.
2. Dalam hal penundaan pemasangan daya atau jaringan distribusi sebaiknya PT. PLN terlebih dahulu mementingkan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi. Dimana sebaiknya mendahulukan kepentingan rakyat kecil, daripada pemilik industri besar. Mengingat sampai saat ini masih terdapat warga yang belum bisa menggunakan listrik karena kondisi ekonomi yang lemah atau kurang mampu, hendaknya mendapat kemudahan dalam memperoleh tenaga listrik.
3. Apabila akan melakukan pemadaman listrik hendaknya terlebih dahulu PT. PLN melakukan konfirmasi atau pemberitahuan minimal sehari