

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA  
PRODUK JASA KETENAGALISTRIKAN YANG DIBERIKAN  
OLEH PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)  
WIL. SUMBAR**

*Skripsi*

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

*Oleh:*

**M. Rizki Noveri**  
**99140084**

**Jurusan : Hukum Perdata dan Kegiatan Ekonomi**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2004**

No Reg: 1685/ PK III/ III/ 04

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA PRODUK JASA  
KETENAGALISTRIKKAN YANG DIBERIKAN OLEH PT. PERUSAHAAN LISTRIK  
NEGARA (PERSERO) WIL. SUMBAR

(M. Rizki Noveri, 99140084, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 65+VI, 2004)

ABSTRAK

Undang-undang Dasar 1945 dalam Pasal 33 ayat (2) secara tersirat membenarkan adanya penguasaan secara penuh atau monopoli oleh pemerintah terhadap kebutuhan-kebutuhan pokok, atau vital yang menguasai kehidupan orang banyak dan/atau yang sifatnya berupa pelayanan hal ini lebih dikenal dengan monopoli by law. Penguasaan pemerintah terhadap kebutuhan yang menguasai hajat hidup orang banyak tersebut dilakukan pemerintah melalui badan-badan usaha yang kita kenal dengan nama BUMN atau BUMD. Khusus dalam bidang ketenagalistrikan penguasaan pemerintah dilakukan oleh PT. PLN (Persero).

PT. PLN (Persero) adalah badan usaha yang berbentuk badan hukum, yang mempunyai dua sifat yaitu: bersifat memberikan layanan ketenagalistrikan kepada masyarakat luas sebagai pelanggan yang membutuhkan tenaga listrik, selain itu karena berbentuk perseroan terbatas PT. Perusahaan Listrik Negara juga bertujuan mencari laba (keuntungan). Karena kedua sifatnya tersebut PT. PLN (Persero) dihadapkan kepada dua kegiatan yang saling mempengaruhi satu sama lain, dimana selain memberikan pelayanan kepada masyarakat luas PT. PLN (Persero) dituntut mendapatkan keuntungan dari setiap kegiatan usaha yang dilakukannya. Satu persoalan mengemuka dari keadaan diatas tadi bagaimana PT. PLN (Persero) bisa melaksanakan kewajiban memberikan perlindungan konsumen kepada pelanggan tenaga listrik sebagaimana dimanakan dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan ia dihadapkan pada situasi seperti tersebut diatas.

Dalam hal ini peneliti merasa tertarik dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul "Perlindungan Konsumen Pengguna Produk Jasa Ketenagalistrikan Yang Diberikan Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wil. Sumbar." Penulisan skripsi ini dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan yang bersifat Yuridis Sosiologis atau penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data primer yang ada dilapangan dan kemudian disusun dan diolah secara sistematis dengan menggunakan metode ilmiah sehingga dapat dipertanggung jawabkan isinya.

Adapun cara-cara yang ditempuh oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wil. Sumbar dalam memberikan perlindungan konsumen kepada pelanggan tenaga listrik antara lain; penetapan Standar Mutu Pelayanan (SMP) yang harus dipenuhi, pensosialisasian Standar Mutu Pelayanan tersebut, pemberian kompensasi kepada pelanggan tenaga listrik apabila Standar Mutu Pelayanan tidak dapat dipenuhi, dan memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama (tidak diskriminasi) terhadap semua pelanggan tenaga listrik dari PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wil. Sumbar.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah.

Pemerintah Indonesia dalam tugas kesehariannya bertugas mengatur kehidupan berbangsa dan bernegara yang baik di Indonesia. Guna menjalankan tugasnya di bidang lapangan hukum publik ini pemerintah Indonesia tidak jarang mengeluarkan keputusan-keputusan yang lebih kita kenal dengan "Kebijakan Publik."

Beberapa waktu yang lalu pemerintah Indonesia mengeluarkan beberapa kebijakan publik yang mendapat sorotan dari masyarakat luas yaitu keputusan pemerintah dalam bentuk Keppres untuk menaikkan tarif, tarif harga BBM (Bahan Bakar Minyak), TDL (Tarif Dasar Listrik), dan tarif telepon dalam waktu yang bersamaan.

Kebijakan publik yang diambil oleh pemerintah tersebut sontak saja mendapat tantangan dari masyarakat Indonesia baik oleh kalangan pengusaha, masyarakat biasa sebagai konsumen maupun dari lembaga-lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang bergerak dibidang perlindungan konsumen misal YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia). Semuanya beranggapan kebijakan publik yang diambil oleh pemerintah Indonesia tidaklah tepat dan dikeluarkan pada waktu yang salah dimana masyarakat Indonesia masih dalam keadaan sulit akibat krisis ekonomi yang masih belum dapat diatasi dan sulitnya untuk memenuhi kebutuhan pokoknya.

*Sarofan*

MILIK  
UPT PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS ANDALAS

Pemerintah Indonesia dalam hal ini yang juga bertindak sebagai produsen (pelaku usaha) yang menghasilkan produk barang dan produk jasa yang dibutuhkan masyarakat seperti; bahan bakar minyak, air, listrik, dan telepon memiliki kedudukan yang kuat dibandingkan kedudukan masyarakat selaku konsumen.

Walaupun ada para ahli yang berpendapat kedudukan produsen dengan konsumen seimbang seperti pendapat A. L. Nasution dalam bukunya "Konsumen dan Hukum", yang mengatakan :

"Bahwa konsumen dan pengusaha adalah ibarat sekeping mata uang logam dengan dua sisi yang berbeda, disatu sisi konsumen membutuhkan produk barang atau jasa hasil kegiatan pengusaha sedangkan kegiatan pengusaha itu akan mubazir apabila tidak ada konsumen yang menyetap - membeli hasil usahanya."<sup>1)</sup>

Deskripsi di atas tidak akan bisa kita temukan karena konsumen tidak hanya dihadapkan pada keadaan dimana ia harus memilih sesuatu yang terbaik bagi dirinya dan dikesempatan yang lain ia tidak dapat melakukan pilihan karena "penguasaan" secara "monopoli" oleh satu atau lebih pelaku usaha (dalam hal ini pemerintah) atas kebutuhan utama atau vital konsumen (berupa BBM, air, listrik, dan telepon), dalam menjalani kehidupannya sehari-hari.<sup>2)</sup>

Penguasaan secara monopoli ini terjadi karena memang dikehendaki oleh hukum, sehingga timbullah apa yang disebut sebagai monopoli by law. UUD

---

<sup>1)</sup> Nasution, A. L., "Konsumen dan Hukum", Pustaka Sinar Harapan, Jakarta 1995, hal.15.

<sup>2)</sup> Pendapat Sudaryatno, S. H., dalam buku Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia yang dikutip oleh Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani dalam buku "Hukum Tentang Perlindungan Konsumen," PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hal.3.

1945 Pasal 33 juga membenarkan adanya monopoli jenis ini. Berikut bunyi Pasal 33 UUD 1945 setelah amandemen IV:

1. Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.
2. Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara.
3. Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
4. Perekonomian nasional diselenggarakan berdasarkan atas asas demokrasi ekonomi dengan prinsip keadilan, kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pasal ini diatur dalam undang-undang.<sup>3)</sup>

Dengan demikian menurut Pasal 33 ayat (2) UUD 1945, sektor yang menguasai hajat hidup orang banyak seperti pelistrikan, air minum, telepon, kereta api dan sektor-sektor lain yang karena sifatnya memberi pelayanan untuk masyarakat dilegitimisasi untuk dimonopoli oleh pemerintah dan hak ini tidak diharamkan.<sup>4)</sup>

Satu persoalan yang mengemuka dari keadaan diatas yaitu menyangkut dimanakah letak perlindungan konsumen terhadap pengguna produk jasa yang dikuasai dan dikelola secara penuh (dimonopoli) oleh pemerintah baik itu dalam bentuk BUMN ataupun oleh BUMD ?, bukankah bangsa Indonesia sudah mempunyai satu peraturan perundang-undangan yang khusus mengatur perlindungan kosumen dengan diundangkannya "UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen".

<sup>3)</sup> Undang-undang Dasar 1945 hasil amandemen ke- 4

<sup>4)</sup> Ahmad Yani & Gunawan Wijaya, "Seri Hukum Bisnis, Anti Monopoli", PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2000, hal 5.



Untuk menjawab pertanyaan diatas tadi pertama kali marilah kita lihat ruang lingkup UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen itu sendiri. UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini terdiri dari XV Bab dan 65 pasal ini kalau diambil secara garis besar hanya mengatur materi pokok berupa:

1. Hak dan kewajiban baik itu dipunyai konsumen maupun yang dipunyai produsen (pelaku usaha).
2. Perbuatan-perbuatan yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha.
3. Ketentuan pencantuman klausula baku.
4. Tanggung jawab pelaku usaha.
5. Pembinaan dan pengawasan terhadap perlindungan konsumen.
6. Penyelesaian sengketa, dan
7. Mengenai ketentuan pidana terhadap pelanggaran perlindungan konsumen.

Kedua setelah kita membaca UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen itu secara pasal demi pasal banyak kita temui kecendrungan undang-undang ini lebih banyak membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap pemakai produk barang dan hanya sedikit sekali membahas tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa.

Sehingga kita harus melakukan pemisahan dan pembedaan yang jelas terhadap pengertian barang dan jasa.

- Barang dalam pasal (1) sub 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diartikan sebagai setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Usaha-Usaha Yang Ditempuh Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wil. Sumbar Dalam Melakukan Perlindungan Konsumen.

Usaha penyediaan jasa ketenagalistrikan di Indonesia dikuasai secara penuh dan dikelola oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) hal ini sesuai dengan amanat yang digariskan dalam Pasal 33 ayat (2) UUD 1945 yang menyatakan: "Cabang-cabang produksi yang penting yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara". Dalam hal ini pengelolaan dan pengaturan ketenagalistrikan di wilayah usaha Provinsi Sumatera Barat dilaksanakan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wil. Sumbar.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wil. Sumbar dalam melakukan hubungan hukum dengan konsumen menimbulkan akibat hukum yang dikenakan kepada kedua belah pihak. Hubungan hukum tersebut biasanya dimuat dalam satu Surat Perjanjian Jual-Beli Tenaga Listrik (atau yang lebih dikenal dengan singkatan SPJBTL). Surat Perjanjian Jual-Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) ini memuat hak-hak, kewajiban dan larangan yang dikenakan kepada ke 2 (dua) belah pihak baik itu kepada Perusahaan Listrik Negara (Persero) ataupun kepada pelanggan.

Sehubungan dikeluarkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen maka PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wil. Sumbar dikenakan kewajiban ikut melaksanakan (menerapkan) ketentuan-

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) adalah badan usaha yang berbentuk badan hukum, yang mempunyai dua sifat yaitu: bersifat memberikan layanan ketenagalistrikan kepada masyarakat luas sebagai pelanggan yang membutuhkan tenaga listrik, selain itu karena berbentuk perusahaan terbatas PT. Perusahaan Listrik Negara juga bersifat bertujuan mencari laba (keuntungan). Karena kedua sifatnya tersebut PT. PLN (Persero) dihadapkan kepada dua kegiatan yang saling mempengaruhi satu sama lain, dimana selain memberikan pelayanan kepada masyarakat luas PT. PLN (Persero) dituntut mendapatkan keuntungan dari setiap kegiatan usaha yang dilakukannya.

Seiring dengan diundangkannya Undang-undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) maka PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) dikenakan kewajiban untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan yang terdapat didalamnya yang bertujuan untuk melindungi konsumen. Khusus untuk wilayah usaha Provinsi Sumatera Barat pengelolaan dan pengaturan ketenagalistrikan dilakukan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wil. Sumbar.

#### A. Kesimpulan.

- a. Adapun cara-cara yang ditempuh oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wil. Sumbar dalam memberikan perlindungan konsumen kepada pelanggan tenaga listrik antara lain: penetapan Standar Mutu Pelayanan



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku bacaan:

- Ahmad Yani & Gunawan Wijaya, *Seri Hukum Bisnis, Anti Monopoli*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1999.
- \_\_\_\_\_, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Aman Sinaga, S.H., *Implementas Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perindustrian dan Perdagangan, Jakarta, 2003.
- Az. Nasution, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Diadit Media, Yogyakarta, 2001
- Husni Syawali, S.H., M.H & Neni Sri Imaniyati, S.H., M.H., 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Munir Fuady, S.H., M.H., LL.M., *Hukum Anti Monopoli Menyongsong Era Persaingan Sehat*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.
- \_\_\_\_\_, *Hukum Bisnis Dalam Teori Dan Praktek* Buku Kedua. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994
- \_\_\_\_\_, *Hukum Bisnis Dalam Teori Dan Praktek* Buku Ketiga. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996
- M. Hasbi, S.H., M.H., *Diktat Diklat Kemahiran Hukum Kontrak*, Padang 2002.
- PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, *Tuntutan Pelanggan dalam Pelayanan Tenaga Listrik*, Jurnal Pers PLN, 2003.

### Peraturan Perundang-undangan:

1. Undang-Undang Dasar 1945 Hasil Amademen Ke- 4.
2. UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
3. UU No.15 Tahun 1985 yang dirobah dengan UU No.20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan.
4. Peraturan Pemerintah R.I No. 10 Tahun 1989 tanggal 25 Juli 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.