

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN PLN DALAM HAL

PENYAMBUNGAN ARUS LISTRIK SETELAH DIPUTUS

(Studi : Kantor PT. PLN (Persero) Cabang Medan Selatan Jalan Sakti Lubis No. 20/26 Medan)

SKRIPSI

OLEH :

RINA SINTHIA

NPM : 12.840.0027



FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2017

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**"LEGAL PROTECTION IN THE EVENT OF CUSTOMER PLN
ELECTRICITY AFTER SWITCHING CURRENT DISCONNECTED"
(Study: Office PT. PLN (Persero) Branch South Medan Sakti Jalan Medan Lubis
No. 20/26)
BY
RINA SINTHIA
NPM: 12.840.0027
FIELD: Civil**

From a legal standpoint, the relationship between PLN and the customer is buying and selling relationships. In Article 1 paragraph 7 of Law No. 30 Year 2009 on Electricity mentioned that the Customer is any person or entity that buys electricity and license holders electricity supply ". Furthermore, in Article 1 paragraph 7 of Law No. 30 of 2009 About Electricity Enterprises stated that the sale of electricity is the business activities of the sale of electricity to consumers ". In the Code Article 1457 Civil Code states that "The sale and purchase is an agreement, whereby one party to bind himself to hand over a material, from the other party to pay the agreed price". The research method of this thesis using this type of empirical research that searches of research in terms of finding and collecting data that is descriptive analytical to determine the content or the meaning of the rule of law referenced in resolving legal issues that become the object of study to conduct a field study of the object of the issues discussed, namely in office PT. PLN (Persero) Branch South Medan Jalan Sakti Lubis No. 20/26 Medan. Procedure termination of electrical current conducted by PLN to PLN customers, namely: Passing from time payment has been set for 1 to 20 each month the customer will be liable to a late fee, the company will carry out the temporary disconnection of electrical power to the customer if the customer has not paid off payment of electricity bills within one month, the company will carry out the disconnection is completed (completed loading) of electricity to customers who are already in arrears 3 months upwards. Legal protection against PLN customers in terms reconnection of electric current after being cut by PLN when have fulfilled their respective rights and obligations between PLN and PLN customers and has fulfilled several requirements by PLN customers who among them will have to pay a connection fee, a security deposit subscriptions and must settle the remaining arrears. Barriers legal protection against PLN customers in terms reconnection of electric current after being cut by PLN is, if the non-fulfillment / compliance with the terms and conditions of new installation / change of power online between customers, hereinafter referred to customers of PLN and PT PLN (Persero), so kepetingan PLN customers legal protection to get an electriccurrenttoblocked.

Keywords: Legal Protection, Splicing Electric Currents.

ABSTRAK

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN PLN DALAM HAL PENYAMBUNGAN ARUS LISTRIK SETELAH DIPUTUS”
(Studi : Kantor PT. PLN (Persero) Cabang Medan Selatan Jalan Sakti Lubis No. 20/26 Medan)”
OLEH
RINA SINTHIA
NPM: 12.840.0027
BIDANG : KEPERDATAAN**

Dari sisi hukum, hubungan antara PLN dengan pelanggan adalah hubungan jual beli. Dalam Pasal 1 angka 7 Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan disebutkan bahwa Konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dan pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik”. Lebih lanjut dalam Pasal 1 angka 7 Undang-Undang No. 30 tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan disebutkan bahwa Usaha penjualan tenaga listrik adalah kegiatan usaha penjualan tenaga listrik kepada konsumen”. Dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan bahwa “Jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dari pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan”. Metode penelitian skripsi ini menggunakan jenis penelitian empiris yaitu penelusuran penelitian dalam hal mencari dan mengumpulkan data yang bersifat deskriptif analitis untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian dengan melakukan studi lapangan terhadap objek permasalahan yang dibahas yaitu di Kantor PT. PLN (Persero) Cabang Medan Selatan Jalan Sakti Lubis No. 20/26 Medan. Prosedur pemutusan arus listrik yang dilakukan oleh PLN terhadap pelanggan PLN, yaitu : Lewat dari waktu pembayaran yang telah ditetapkan tanggal 1 sampai dengan 20 setiap bulannya pelanggan akan dikenakan sanksi berupa biaya keterlambatan, PLN akan melaksanakan pemutusan sementara penyaluran tenaga listrik pada pelanggan apabila pelanggan belum melunasi pembayaran rekening listrik dalam jangka waktu 1 bulan, PLN akan melaksanakan pemutusan rampung (bongkar rampung) aliran listrik pada pelanggan yang sudah menunggak 3 bulan ke atas. Perlindungan hukum terhadap pelanggan PLN dalam hal penyambungan kembali arus listrik setelah diputus oleh PLN bilamana telah terpenuhi masing-masing hak dan kewajiban antara PLN dan pelanggan PLN serta telah terpenuhinya beberapa syarat-syarat oleh pelanggan PLN yang diantaranya harus membayar biaya penyambungan, uang jaminan langganan serta harus melunasi tunggakan yang tersisa. Hambatan perlindungan hukum terhadap pelanggan PLN dalam hal penyambungan kembali arus listrik setelah diputus oleh PLN adalah, apabila tidak dipenuhinya/dipatuhinya syarat & ketentuan pasang baru/perubahan daya online antara pelanggan, yang selanjutnya disebut pelanggan PLN, dan PT PLN (Persero), sehingga kepetingan perlindungan hukum pelanggan PLN dalam mendapatkan arus listrik menjadi terhambat.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Penyambungan Arus Listrik.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Akademik Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Adapun judul dalam penulisan skripsi ini adalah "*PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN PLN DALAM HAL PENYAMBUNGAN KEMBALI ARUS LISTRIK SETELAH DIPUTUS OLEH PLN*" (Studi : Kantor PLN Cabang Medan Selatan Jalan Sakti Lubis No. 20/26 Medan)".

Di dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan maupun dorongan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA.,** selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. **Ibu Dr. Utary Maharany Barus, SH., M.Hum.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. **Bapak Zaini Munawir, S.H. M.Hum.,** selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area sekaligus selaku Sekretaris dalam penulisan skripsi ini.
4. **Bapak Abi Jumroh Harahap S.H, Mkn.,** selaku Dosen Pembimbing I penulis.
5. **Bapak Isnaini S.H. M.Hum.,** selaku Dosen Pembimbing II penulis.

6. **Bapak dan Ibu Dosen serta semua unsur staf administrasi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.**

7. **Rekan-rekan se-Almamater di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.**

8. Kepada kedua orang tua saya yaitu kepada **Ayah saya Zubairi** dan kepada **Ibu saya Juliana** yang telah senantiasa tanpa henti memberikan dukungan dan menaruh harapan besar kepada penulis untuk dapat menyelesaikan perkuliahan penulis dengan baik. Semoga kasih sayang mereka tetap menyertai penulis dalam setiap perjalanan kehidupan penulis.

Demikianlah, atas segala budi baik semua pihak sekali lagi saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga kiranya mendapat ridho dari ALLAH SWT dan semoga ilmu pengetahuan yang dipelajari penulis selama masa perkuliahan dapat berguna untuk kemaslahatan dan kemajuan Agama, Bangsa, dan Negara.

Medan, 17 Maret 2017
Hormat Saya Penulis

RINA SINTHIA
NPM: 12.840.0027

	HALAMAN
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Pembatasan Masalah	8
1.4. Perumusan Masalah	9
1.5. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Uraian Teori	11
2.1.1. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Hukum Konsumen	17
2.1.2. Hak dan Kewajiban Pemegang Izin Usaha Tenaga Listrik dan Pelanggan Listrik	25
2.1.3. Pengaturan Hukum PT. PLN Selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan	29
2.1.4. Sistem Pelayanan Publik	33
2.2. Kerangka Pemikiran	40
2.3. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis, sifat, Lokasi, Dan waktu Penelitian	44
3.1.1. Jenis Penelitian	44

3.1.2. Sifat Penelitian	44
3.1.3. Lokasi Penelitian	45
3.1.4. Waktu Penelitian.....	45
3.2. Teknik Pengumpulan Data	46
3.3. Analisa Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan	48
4.1.1. Prosedur Pemutusan Arus Listrik Yang Dilakukan Oleh PLN Terhadap Pelanggan PLN	48
4.1.2. Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan PLN Dalam Hal Penyambungan Kembali Arus Listrik Setelah Diputus Oleh PLN	50
4.1.3. Hambatan Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan PLN Dalam Hal Penyambungan Kembali Arus Listrik Setelah Diputus Oleh PLN	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	
5.1. Simpulan.....	68
5.2. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing-masing jenis barang dan/atau jasa yang dikonsumsi masing-masing dan dimanfaatkan. Barang dan/atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Kondisi seperti ini, disatu sisi memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi; sedangkan di satu sisi lain semakin terbuka kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa yang sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.¹

Dalam hal ini hak dan perlindungan konsumen merupakan salah satu hal yang menarik untuk dibahas, karena perlindungan terhadap konsumen sampai saat ini masih banyak kasus yang timbul dan masih banyak yang tidak terselesaikan dengan baik. Hal ini juga diperparah dengan tidak bijaknya pemerintah dalam menyikapi masalah perlindungan terhadap konsumen. Padahal kita melihat bahwa perlindungan terhadap konsumen sangat lah penting diberikan oleh pemerintah dan pihak pelaku usaha.²

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, Hlm. 1.

² *Ibid.* Hlm. 3.

suatu sistem ketenagalistrikan yang berperan penting bagi perkembangan hidup dan kehidupan masyarakat berdasarkan Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Menanggapi perkembangan teknologi tersebut, pemerintah Indonesia sebelumnya telah menerbitkan berbagai peraturan perundangan-undangan untuk memberi rambu-rambu hukum secara tertulis kepada perorangan atau kepada lembaga yang berkepentingan dengan perlindungan konsumen tersebut, berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Indonesia, Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah No. 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan Keputusan Presiden No. 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dapat Diketahui bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) diadakan untuk mengembangkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia. Istilah “Mengembangkan” yang digunakan di dalam Pasal 31 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah diatur dalam pasal lain, khususnya tentang pengaturan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, pengaturan larangan-larangan bagi pelaku usaha di dalam menjalankan bisnisnya, pengaturan tanggung jawab pelaku usaha dan pengaturan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.³

³ Ahmadi Miru & Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, Hlm. 195.

Satu hal yang tidak bisa dipungkiri keberadaannya untuk mewujudkan suatu pembangunan energi adalah daya yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai proses kegiatan meliputi energi listrik, mekanik dan panas. Keberadaan energi listrik sebagai sarana penerangan bagi masyarakat, dan berfungsi menjadi salah satu indikator untuk dapat dilaksanakannya pembangunan. Banyak aktifitas masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya di dalam meningkatkan kesejahteraan mempergunakan energi listrik.

Pembangunan sektor ketenagalistrikan bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional, yaitu menciptakan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Tenaga listrik, sebagai salah satu hasil pemanfaatan kekayaan alam, mempunyai peranan penting bagi negara dalam mewujudkan pencapaian tujuan pembangunan nasional.⁴

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, Undang-Undang ini menyatakan bahwa usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat yang penyelenggaraannya dilakukan oleh Pemerintah dan pemerintah daerah.⁵

Pemerintah dan pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya menetapkan kebijakan, pengaturan, pengawasan, dan melaksanakan usaha

⁴ Penjelasan Umum *Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan*, Alinea ke-1.

⁵ *Ibid.* Alinea ke-2.

Salah satu pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dari besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik itu untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun nasional. Tentunya hal ini akan mempengaruhi produksi barang dan/atau jasa. Hal lainnya yang tidak kalah penting sehubungan dengan fungsi listrik ini adalah adanya kemajuan teknologi komunikasi maupun informatika yang turut memperluas ruang gerak arus transportasi barang dan/atau jasa.

Tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. penyediaan tenaga listrik bersifat padat modal dan teknologi dan sejalan dengan prinsip otonomi daerah dan demokratisasi dalam tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara maka peran

⁶ *Ibid.* Alinea ke-3.

ditingkatkan.⁷

Mengingat arti penting listrik dalam kehidupan masyarakat dan pengusaha, maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara yang melaksanakan penyediaan tenaga listrik yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan di Indonesia dilakukan oleh PT. PLN.

Dari sisi hukum, hubungan antara PT. PLN dengan pelanggan adalah hubungan jual beli. Dalam Pasal 1 angka 7 Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan disebutkan bahwa Konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dan pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik". Lebih lanjut dalam Pasal 1 angka 7 Undang-Undang No. 30 tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan disebutkan bahwa Usaha penjualan tenaga listrik adalah kegiatan usaha penjualan tenaga listrik kepada konsumen".

Dari pasal-pasal tersebut jelaslah bahwa antara pelanggan listrik (konsumen) dengan PT. PLN terjadi perjanjian jual beli dengan obyek perjanjian adalah penyediaan tenaga listrik. Dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan bahwa "Jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dari pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan".

Dalam konstruksi hukum perjanjian di Indonesia, kedudukan para pihak dalam perjanjian mempunyai kedudukan yang seimbang yang dapat terlihat

⁷ *Konsiderans Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Pada Poin B dan C.*

bahwa dalam perjanjian jual beli selalu terdapat hak dan kewajiban para pihak. Dalam hal ini kewajiban PT. PLN adalah menyediakan tenaga listrik kepada pihak pembeli (konsumen). Dalam Pasal 28 UU No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan disebutkan bahwa Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku, memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat; memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Sementara hak dari PT. PLN adalah mendapat pembayaran atas penyediaan tenaga listrik. Hak konsumen diatur dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, disebutkan bahwa "Konsumen berhak untuk mendapat pelayanan yang baik, mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar, mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik, dan 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". Kewajiban konsumen adalah membayar penyediaan tenaga listrik dengan harga yang disepakati.

Penyelenggaraan penyediaan usaha tenaga listrik yang cukup dalam jumlah mutu dan keandalannya dengan harga yang terjangkau oleh masyarakat adalah hal yang utama yang perlu diperhatikan. Karena tujuan pembangunan Ketenagalistrikan untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat berdasarkan

Undang-Undang Dasar 1945, maka harga jual tenaga listrik diatur oleh pemerintah agar terjangkau oleh rakyat dalam bentuk harga yang wajar.

Sistem pembayaran listrik yang dilakukan di Indonesia adalah dengan menghitung daya yang terpakai, baik dengan system Pascabayar maupun Prabayar. Pengukuran daya yang terpakai dilakukan seorang petugas untuk suatu daerah tertentu, yang datang dari rumah ke rumah, bertugas untuk mencatat nilai yang tertera pada KWh Meter tiap bulannya. Setelah itu pemilik rumah harus membayar listrik pada tempat-tempat pembayaran listrik yang telah ditentukan, atau melalui fasilitas yang disediakan oleh bank (misalnya melalui ATM). Sistem ini dikenal dengan Sistem Pascabayar.

Sistem Prabayar atau listrik pintar, pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dahulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsi. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang dilokasi Pelanggan melalui sistem 'token' (pulsa) atau *stroom*. Sistem pembayaran dengan Pascabayar, khususnya untuk pembayaran listrik di mana pembayar langsung datang ke tempat pembayaran, memiliki beberapa kelemahan, antara lain kemungkinan adanya tunggakan listrik yang disebabkan konsumen yang merasa tidak nyaman karena harus mengantri sekian lama.

Hal ini lah yang menarik perhatian untuk dapat meneliti lebih dalam mengenai "*PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN PLN DALAM HAL PENYAMBUNGAN ARUS LISTRIK SETELAH DIPUTUS*" (Studi : Kantor PT. PLN (Persero) Cabang Medan Selatan Jalan Sakti Lubis No. 20/26 Medan)". Sehingga dengan penelitian ini dapat terlihat terselenggaranya atau tidak hak dan kewajiban antara konsumen listrik dengan PT. PLN sebagai

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah mengenai penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pemutusan arus listrik yang dilakukan oleh PT. PLN terhadap pelanggan PT. PLN.
2. Perlindungan hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam hal penyambungan kembali arus listrik setelah diputus oleh PT. PLN.
3. Akibat hukum penyambungan kembali arus listrik yang dilakukan pelanggan PT. PLN setelah diputus oleh PT. PLN.
4. Hambatan perlindungan hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam hal penyambungan kembali arus listrik setelah diputus oleh PT. PLN.
5. Upaya penyelesaian hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam hal penyambungan kembali arus listrik setelah diputus oleh PT. PLN.

1.3. Pembatasan Masalah

Adapun tujuan pembatasan masalah di dalam penulisan skripsi ini agar tidak terjadinya perluasan masalah-masalah yang akan di bahas, yaitu sejauh membahas mengenai bagaimana prosedur pemutusan arus listrik, perlindungan hukum dan hambatan perlindungan hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam hal penyambungan arus listrik setelah diputus.

1.4. Perumusan Masalah

Adapun yang menjadi perumusan masalah dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pemutusan arus listrik yang dilakukan oleh PT. PLN terhadap pelanggan PT. PLN.
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam hal penyambungan arus listrik setelah diputus.
3. Apa hambatan perlindungan hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam hal penyambungan arus listrik setelah diputus.

1.5. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan penulisan skripsi ini adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur pemutusan arus listrik yang dilakukan oleh PT. PLN terhadap pelanggan PT. PLN.
2. Untuk mengetahui Perlindungan hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam hal penyambungan arus listrik setelah diputus.
3. Untuk mengetahui hambatan perlindungan hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam hal penyambungan arus listrik setelah diputus.

1.5.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan secara teoritis di bidang perlindungan hukum konsumen mengenai bagaimana prosedur pemutusan arus listrik,

perlindungan hukum dan hambatan perlindungan hukum terhadap pelanggan PT.

PLN dalam hal penyambungan arus listrik setelah diputus.

2. Manfaat Praktis

Untuk memberikan sumbangsih pemikiran dan menambah literatur penelitian hukum perlindungan konsumen listrik secara praktis bagi para pihak yang terkait khususnya bagi mahasiswa dan mahasiswi, akademisi, Pelaku usaha listrik, serta masyarakat pada umumnya dalam hal untuk menambah pengetahuan mengenai bagaimana prosedur pemutusan arus listrik, perlindungan hukum dan hambatan perlindungan hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam hal penyambungan arus listrik setelah diputus.



LANDASAN TEORI

2.1. Uraian Teori

Adapun teori “Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan PT. PLN Dalam Hal Penyambungan Kembali Arus Listrik Setelah Diputus Oleh PT. PLN” (Studi : Kantor PT. PLN (Persero) Cabang Medan Selatan Jalan Sakti Lubis No. 20/26 Medan)”, yaitu sebagai berikut :

Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.⁸

Dalam merumuskan istilah perlindungan hukum bagi rakyat dalam tulisan ini tidak dicantumkan istilah “terhadap pemerintah” atau “terhadap tindak pemerintahan” mengingat beberapa hal :⁹

1. Istilah “rakyat” sudah mengandung pengertian sebagai lawan dari istilah “pemerintah”, istilah rakyat pada hakikatnya berarti yang diperintah.
2. Dengan dicantulkannya “terhadap pemerintah” atau “terhadap tindakan pemerintah” dapat menimbulkan kesan bahwa seolah-olah ada konfrontasi antara rakyat sebagai pihak yang diperintah dengan pemerintah sebagai memerintah. Pandangan yang demikian itu tentunya bertentangan dengan

⁸ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, Hlm. 1-2.

⁹ *Ibid.*

Rina Sinthia – *Perencanaan dan Pelaksanaan Kebijakan Publik*
filosof hidup negara kita yang memandang rakyat dan pemerintah sebagai patner dalam mewujudkan cita-cita hidup bernegara.

Secara teoritis, suatu negara harus berlandasan pada Teori Negara Hukum yang menurut Friedrich Julius Stahl dicirikan unsurnya yakni :

- 1) Adanya Jaminan HAM
- 2) Adanya Pembagian Kekuasaan
- 3) Adanya Legalitas
- 4) Adanya Peradilan Administrasi

Dengan “tindak pemerintahan” sebagai titik sentral (dikaitkan dengan perlindungan hukum bagi rakyat) maka dapat dibedakan secara teori menjadi dua macam menurut Philipus M. Hadjon, yaitu :

1. Teori Perlindungan Hukum yang bersifat Preventif
2. Teori Perlindungan Hukum yang bersifat Represif

Pada teori perlindungan hukum yang preventif, kepada rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatannya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapatkan bentuk yang definitif. Jadi perlindungan preventif ini bisa digunakan sebelum adanya suatu keputusan pemerintah. Dengan demikian perlindungan hukum yang preventif ini akan mendorong pemerintah untuk lebih berhati-hati untuk mengambil atau tidak mengambil suatu keputusan.

Sebaliknya perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Perlindungan hukum yang terakhir ini digunakan bukan pada waktu sebelum dikeluarkannya keputusan oleh pemerintah, melainkan setelah dikeluarkan keputusan pemerintah dan keputusan tersebut ternyata mengakibatkan adanya sengketa yang memerlukan penyelesaian.

Dengan mendasar pembagian perlindungan hukum seperti tersebut diatas maka sarana perlindungan hukum juga dapat dibedakan berdasarkan tujuannya menjadi dua, yaitu sarana perlindungan hukum preventif (bertujuan mencegah terjadinya sengketa) dan sarana perlindungan hukum represif.

1) Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Sarana perlindungan yang preventif ini dalam perkembangannya sedikit ketinggalan khususnya apabila dibandingkan dengan sarana perlindungan hukum yang represif. Sebagai komparasi, di Inggris digunakan dasar pemikiran bahwa masalah perlindungan hak-hak asasi warga negara harus sudah tercermin dalam tahap-tahap persiapan atau sebelum dikeluarkannya suatu keputusan pemerintah.

Dengan mendasarkan pada pemikiran seperti itu di Inggris dikenal adanya angket publik atau yang dalam bahasa Inggrisnya dipergunakan istilah "*hearing*". Pengertian dari angket publik atau hearing yakni bahwa para pihak yang akan dikenai suatu putusan haruslah didengar terlebih dahulu pendapatnya oleh suatu pihak yang bebas/independen, prosedur *hearing* ini secara umum diatur dalam UU tahun 1958 dan beberapa peraturan berikutnya yang dikeluarkan sejak tahun 1962, yang semuanya itu merupakan hasil dari penelitian "Komisi Franks" pada tahun 1957.¹⁰

Seperti halnya sistem yang ada di Inggris, di Amerika Serikat pun dikenal adanya prosedur angket publik atau "*hearing*". Prosedur ini berlaku baik dalam mengeluarkan keputusan-keputusan yang tertuju pada umum maupun yang bersifat individual. Untuk keputusan yang bersifat umum prosedur angket publik

¹⁰ Paulus Effendie, *Beberapa sistem tentang kontrol segi hukum pemerintahan*, Edisi ke-2, PT. Citra Adytia, Bandung, 1993, hal 25.

ini dimaksudkan masyarakat dapat berpartisipasi dalam pembuatan peraturan umum. Akan tetapi prosedur ini dapat dikesampingkan oleh “*administrative agency*” yang bersangkutan apabila dianggap penggunaan prosedur ini tidak perlu atau tidak praktis atau justru bertentangan dengan kepentingan umum.

Ketentuan seperti itu memang diperkenankan oleh undang-undang, namun dengan syarat harus dilakukan secara seksama dan juga mencantumkan secara tegas motifnya dalam putusan yang bersangkutan. Sedangkan untuk putusan-putusan yang bersifat individual, maka rangkaian prosedur itu meliputi penentuan tenggang waktu untuk mengadakan angket publik, pemberitahuan, informasi kepada publik, syarat-syarat tidak berpihaknya pemerintah, kewajiban untuk mendengar keterangan pihak-pihak, dan sebagainya. Apabila putusan itu bersifat pemberian atau pencabutan izin, maka kewajiban untuk mengadakan prosedur kontradiktoir syarat mutlak.¹¹

2) Sarana perlindungan Hukum Represif

Di negara-negara Eropa khususnya yang menggunakan “*civil law system*” dikenal adanya dua perangkat peradilan yakni Peradilan Umum dan Peradilan Administrasi. Sebaliknya untuk negara-negara yang menganut “*common law system*” hanya dikenal adanya asatu badan peradilan yaitu “*ordinary court*”. Sedangkan untuk negara-negara Skandinavia telah dikembangkan sendiri suatu lembaga perlindungan hukum bagi rakyat yang dikenal dengan nama “*Ombudsman*”.¹²

¹¹ *Ibid.* Hlm. 73.

¹² *Ibid* Hlm. 5.

l lembaga peradilan di bawah ini :¹³

1. Pengadilan Administrasi (*Les tribuna tie administratip*)
2. Dewan Negara (*Le council d'etat*)
3. Pengadilan Administrasi Khusus di Indonesia sarana perlindungan hukum bagi rakyat yang represif dikenal adanya beberapa landasan yang dapat dikelompokkan menjadi :
 - a. Pengadilan dalam lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN);
 - b. Pengadilan dalam lingkungan Peradilan Umum;
 - c. Instansi Pemerintah yang merupakan lembaga banding administratif.
 - d. Badan-badan khusus

Perlindungan hukum bila dijelaskan secara harfiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Sebelum mengurai perlindungan hukum dalam makna yang sebenarnya dalam ilmu hukum, menarik pula untuk mengurai sedikit mengenai pengertian-pengertian yang dapat timbul dari penggunaan istilah perlindungan hukum, yakni Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak di cederai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu.¹⁴

Perlindungan Hukum juga dapat menimbulkan pertanyaan yang kemudian meragukan keberadaan hukum. Hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki

¹³ *Ibid.* Hlm. 19-21.

¹⁴ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009, Hlm.

menegakkan hukum dan dengan berfungsinya aturan hukum, maka secara tidak langsung pula hukum akan memberikan perlindungan pada tiap hubungan hukum atau segala aspek dalam kehidupan masyarakat yang diatur oleh hukum.

Perlindungan hukum dalam hal ini sesuai dengan teori interpretasi hukum sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo, bahwa interpretasi atau penafsiran merupakan salah satu metode penemuan hukum yang memberi penjelasan yang gamblang mengenai teks undang-undang agar ruang lingkup kaidah dapat ditetapkan sehubungan dengan peristiwa tertentu. Penafsiran oleh hakim merupakan penjelasan yang harus menuju kepada pelaksanaan yang dapat diterima oleh masyarakat mengenai peraturan hukum terhadap peristiwa konkrit. Metode interpretasi ini adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna undang-undang. Pembenerannya terletak pada kegunaan untuk melaksanakan ketentuan yang konkrit dan bukan untuk kepentingan metode itu sendiri.¹⁵

Penafsiran sebagai salah satu metode dalam penemuan hukum (*rechtsvinding*), berangkat dari pemikiran, bahwa pekerjaan kehakiman memiliki karakter logikal. Interpretasi atau penafsiran oleh hakim merupakan penjelasan yang harus menuju kepada pelaksanaan yang dapat diterima oleh masyarakat mengenai peraturan hukum terhadap peristiwa yang konkrit. Metode interpretasi ini adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna undang-undang.¹⁶

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan

¹⁵ *Ibid.* Hlm. 39.

¹⁶ *Ibid.* Hlm. 40.



kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni:¹⁷

1. Perlindungan hukum preventif, yakni bentuk perlindungan hukum di mana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.
2. Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum di mana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.

Perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila. Setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum.

Untuk mendukung penyesuaian teori tersebut diatas dengan pembahasan penulisan skripsi ini maka dibawah ini akan diuraikan materi-materi yang terkait dengan pembahasan skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

2.1.1. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Hukum Konsumen

Istilah kosumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda), secara harfiah arti kata *consumer* “(lawan dari

¹⁷ *Ibid.* Hlm. 41.

mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang dipergunakan oleh Kepustakaan Belanda, yaitu: "Semua individu yang mempergunakan barang dan jasa secara konkrit dan riil".¹⁹ Sebelum munculnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang diberlakukan mulai 20 April 2000), hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang pengertian konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam Garis-garis besar Haluan Negara (GBHN) dalam Ketetapan Majelis Permusyawaratan/TAP MPR Nomor II/MPR/1993 disebutkan kata konsumen dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan namun sama sekali tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang penjelasan pengertian konsumen itu sendiri.

Salah satu ketentuan normatif yang memberikan defenisi/pengertian konsumen adalah Undang-Undang nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (diberlakukan pemerintah mulai 5 Maret 2000). Undang-undang ini memuat suatu defenisi tentang konsumen, yaitu setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.²⁰

Hodius, pakar konsumen di Belanda, menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir

¹⁸ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002, Hlm. 3.

¹⁹ Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Pembahasannya*, Alumni, Bandung, 1981, Hlm. 48.

²⁰ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, Hlm. 2.

dalam Undang-Undang yang mengatur bidang Ketenagalistrikan, yaitu Undang-Undang No. 30 Tahun 2009, yang dimaksud Konsumen adalah “setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik”. Kemudian istilah Pelanggan ditemui dalam Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 02 P/451/M. PE 1991 Tentang Hubungan Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum dengan Masyarakat, dalam Pasal 1 Huruf (f), yang mengatakan Pemakai Tenaga Listrik adalah setiap orang atau Badan Usaha atau Badan/Lembaga lainnya yang memakai tenaga listrik dari instansi Pengusaha :

1. Berdasarkan alas hak yang sah.
2. Tanpa berdasarkan alas hak yang sah.

Huruf (g): Pelanggan adalah pemakai tenaga listrik sebagaimana termaksud dalam huruf f angka (1). Di dalam Pasal 1 Angka (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan pengertian Konsumen sebagai berikut:

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

Di dalam kepastasaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu

²¹ *Ibid.* Hlm. 3.

produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Jika dilihat definisi yang diberikan oleh Pasal 1 Angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang pengertian konsumen berikut dengan penjelasannya, masih sangat jauh pengertian konsumen dimaksud, jika kita bandingkan dengan pengertian pelanggan seperti yang dimaksud dalam peraturan di bidang ketenagalistrikan. Sebenarnya pengertian konsumen dalam bidang ketenagalistrikan di Indonesia, telah dimuat secara yuridis normatif dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 2009, yaitu “setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik”.

Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis perundang-undangan seperti Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hukum perlindungan konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai cabang dan bidang hukum lain, karena pada setiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat sebagai “konsumen”.²² Keperluan adanya hukum untuk memberikan perlindungan konsumen di Indonesia merupakan suatu hal yang tidak dapat dielakkan, sejalan dengan tujuan pembangunan nasional kita, yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya.

Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:²³

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum.

²² Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan Pertama, Gramedia Widiasarana Indonesia, 1999, Hlm.1.

²³ Husni Syawali dan Neni Imaniati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, Hlm. 7.

2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.

Membahas masalah perlindungan hukum bagi konsumen Indonesia, hendaknya terlebih dahulu dilihat ke dalam peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia, khususnya peraturan atau keputusan yang memberikan perlindungan bagi masyarakat. Hal ini penting dilakukan karena mempunyai konsekuensi tersendiri, antara lain mengenai lingkup materinya, sanksinya, peradilannya, karena satu sama lain akan berkaitan dengan sistem hukum yang sebelumnya telah dikembangkan melalui berbagai Undang-undang, Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri, yang pada dasarnya bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi rakyat Indonesia.

Sebelum keluarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap konsumen dituangkan dalam Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN) Tahun 1993 melalui Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat (TAP MPR) Nomor II/MPR/1993, pada Bab IV, Huruf F Butir 4 a : “pembangunan perdagangan ditujukan untuk mempelancar arus barang dan jasa dalam rangka menunjang peningkatan produksi dan daya saing, meningkatkan pendapatan produsen terutama produsen hasil pertanian rakyat dan pedagang, melindungi kepentingan konsumen.

Komitmen melindungi kepentingan konsumen (konsumen akhir, bukan pedagang) rupanya masih menjadi huruf-huruf mati dalam naskah GBHN 1993, karena tidak jelas peraturan perundang-undangan pelaksanaannya yang memang ditujukan untuk itu. Ketidakjelasan itu bukan karena belum adanya pengkajian dan penelitian norma-norma perlindungan konsumen macam apa yang sesuai dengan situasi dan kondisi konsumen Indonesia. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), dan Departemen Perindustrian dan Perdagangan telah cukup sering melakukannya.

Diundangkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada tanggal 20 April 1999 oleh pemerintahan transisi (Kabinet Reformasi Pembangunan) Presiden BJ. Habibi tampaknya diiringi dengan harapan terwujudnya wacana baru hubungan konsumen dengan pelaku usaha (produsen, distributor, pengecer, pengusaha/perusahaan dan sebagainya) dalam menyongsong millennium baru.

Kritik dan berbagai keluhan dari berbagai pihak terhadap penegakan hukum dan perlindungan hukum terhadap yang lemah masih menjadi referensi utama dalam perumusan norma-norma perlindungan konsumen dalam undang-undang ini. Norma-norma perlindungan konsumen dalam sistem Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai “undang-undang payung” menjadi acuan bagi norma-norma perlindungan konsumen lainnya diluar Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun norma-norma perlindungan terhadap konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat kita jumpai dalam Pasal 1 Angka (1) Pengertian Perlindungan Konsumen, Pasal 2 dan Pasal 3, Asas dan Tujuan, serta Pasal 18, ketentuan Pencantuman Klausula Baku.

Pasal 1 angka (1), menyatakan :

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

Pasal 2, menyatakan :

“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Dalam penjelasan Pasal 2 menyatakan : “Perlindungan Konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiel dan spiritual;
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan /atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;

Rina Sinthya, – Analisis Kepastian Hukum dalam Perlindungan Hak Konsumen
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.”

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu :²⁴

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan.
3. Asas kepastian hukum.

Pasal 3 menyatakan Perlindungan konsumen bertujuan :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative 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 bertanggungjawab dalam berusaha.

²⁴ Ahmadi Miru & Sutarman Yudo, *Op. Cit.* Hlm. 26.

f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.²⁵ Adapun mengenai ketentuan pencantuman klausula baku sebagaimana yang diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, memberikan andil terhadap perlindungan konsumen. Dalam Penjelasan Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa adanya larangan-larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen serta dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

2.1.2. Hak dan Kewajiban Pemegang Izin Usaha Tenaga Listrik dan Pelanggan Listrik

Kewajiban utama pelanggan PT. PLN adalah membayar rekening listrik tepat waktu. Sebaliknya pelanggan PT. PLN berhak mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan dengan keadaan baik. Bahkan apabila terjadi gangguan, pelanggan PT. PLN berhak mendapatkan pelayanan untuk perbaikan terhadap

²⁵ *Ibid.* Hlm. 34.

yang disalurkan.²⁶

Namun kondisi yang ditemui sekarang ini adalah bahwa pelanggan belum mendapatkan pelayanan secara optimal, mungkin akibat kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap apa yang menjadi hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen listrik dan apa pula hak dan kewajiban PT. PLN selaku produsen tenaga listrik. Selain itu, belum terciptanya hubungan timbal balik yang serasi antara PT. PLN dengan pelanggan/konsumen listrik telah menyebabkan banyak informasi dari PT. PLN yang sebenarnya layak untuk diketahui pelanggan, tidak sampai kepada pelanggan. Boleh jadi, banyaknya keluhan pelanggan tentang pelayanan PT. PLN lahir karena pelanggan selama ini tidak mengetahui informasi mengenai pelayanan PT. PLN. Akibat ketidaktahuan pelanggan tersebut, tidak jarang dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Tentu saja perbuatan ini tidak hanya merugikan pelanggan, tetapi juga sangat merugikan PT. PLN.²⁷

Tindakan-tindakan yang merugikan tersebut sebenarnya dapat dihindari oleh para pihak, jika masing-masing pihak paham betul apa saja yang menjadi hak dan kewajiban mereka masing-masing. Seyogianya keserasian hubungan timbal balik antara PT. PLN dengan pelanggan/konsumen listrik perlu lebih ditingkatkan. Untuk itulah, alangkah bagusnya jika apa saja yang menjadi hak-hak dan kewajiban dari pelanggan/konsumen listrik benar-benar diketahui dan dapat dimengerti oleh setiap pelanggan/konsumen listrik itu sendiri. Undang-undang

²⁶ Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Cetakan Pertama, Citra Aditya Bakti Bandung, 1996, Hlm. 51.

²⁷ *Ibid.* Hlm. 54.

tentang Ketenagalistrikan mengatur secara jelas apa saja yang menjadi hak dan kewajiban bagi masyarakat dan pelanggan/konsumen listrik.

Tentang apa saja yang menjadi hak dan kewajiban serta tanggung jawab para pihak diatur di dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yaitu sebagai berikut :

Hak dan Kewajiban Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik. Pasal 27 Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan :

1. Untuk kepentingan umum, pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) 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, dan
 - g. Memotong dan jatau menebang tanaman yang menghalanginya.
2. Dalam pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik harus melaksanakannya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 28 Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan menyatakan Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib:

Rina Simanungkalih, et al., Pengaruh Perilaku Kelangkaan Listrik Terhadap
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, dan
- d. Mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Sedangkan Hak dan Kewajiban Konsumen diatur dalam Pasal 29 Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan:

Ayat (1) menyatakan 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 izin oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Ayat (2) menyatakan 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.

Ayat (3) menyatakan Konsumen bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.

Ayat (4) menyatakan Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Menteri.

Dari beberapa ketentuan Pasal diatas yang mengatur mengenai hak dan kewajiban para pihak dalam penyediaan dan penggunaan tenaga listrik telah jelas hak maupun kewajiban masing-masing para pihak dalam melaksanakan perjanjian penyediaan dan penggunaan tenaga listrik sehingga apabila diantara para pihak tidak menjalankan hak dan kewajiban maka salah satu pihak dapat melakukan upaya penyelesaian berdasarkan perjanjian penyediaan dan penggunaan tenaga listrik tersebut.

2.1.3. Pengaturan Hukum PT. PLN Selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan

Dalam ruang lingkup peraturan tentang ketenagalistrikan di Indonesia, yang mengatur tentang keberadaan PT. PLN selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan, dapat dibedakan yaitu peraturan perundang-undangan yang mengatur dasar hukum perusahaan dan pengaturan perundang-undangan yang mengatur di luar itu. Dasar hukum perusahaan, berdasarkan kepada:

1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perusahaan Perseroan Terbatas.(Persero).
2. Anggaran Dasar PT. PLN Tahun 1998.

Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero).

4. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1998 Tentang Pengalihan Kedudukan, Tugas,
5. Instruksi Presiden Nomor 15 Tahun 1998 Tentang Pengalihan Pembinaan Terhadap Perusahaan Perseroan (Persero) yang sebahagian sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia kepada Menteri Negara Perdayagunaan BUMN.

Selain dasar hukum perusahaan yang mengaturnya, terdapat peraturan perundang-undangan diluar itu dalam bidang ketenagalistrikan di Indonesia yang menjadi acuan, selain dari peraturan dasar hukum perusahaan yang telah disebut diatas, yaitu Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan dan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.

PT. PLN selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan maksudnya adalah kewenangan yang diberikan oleh Pemerintah kepada badan usaha milik negara yang disertai tugas semata-mata untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum, dan diberi tugas untuk melakukan pekerjaan usaha penunjang tenaga listrik. Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan mengatur kewajiban dari Pemegang kuasa Usaha Ketenagalistrikan yang ditemui dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, yang berbunyi:

- 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, dan
- d. Mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, menegaskan lebih lanjut kewajiban dari PT. PLN yaitu pada Pasal 15 ayat (1) berbunyi : tenaga listrik yang disediakan untuk kepentingan umum, wajib diberikan dengan mutu dan keandalan yang baik. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, pada Pasal 25 menegaskan lebih lanjut kewajiban dari PT. PLN yaitu Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk kepentingan Umum dalam menyediakan tenaga listrik wajib :

- a. Memberikan pelayanan yang baik.
- b. Menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.
- c. Memberikan perbaikan, apabila ada gangguan tenaga listrik.
- d. Bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, kesehatan, dan barang yang timbul karena kelalaian, dan
- e. Melakukan pengamanan instalasi ketenagalistrikan terhadap bahaya yang mungkin timbul karena kelalaian.

Selain itu, dalam keputusan Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan oleh PT. PLN (Persero), pada Pasal 1 ayat (1) menegaskan bahwa PT. PLN wajib memenuhi pelayanan yang baik kepada masyarakat umum dengan memperhatikan hal-hal berikut :

- a. Hak dan kewajiban penerima pelayanan dan jadwal waktu pelayanan yang baik diatur secara jelas.
- b. Prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diimpormasikan secara luas.
- c. Pelayanan diberikan secara tertib dan teratur sesuai prosedur yang sudah ditetapkan. Pengaturan tentang hak dari PT. PLN selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dapat dijumpai dalam Pasal 25 Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, yang dinyatakan :
 - 1) Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum dalam menyediakan tenaga listrik :
 - 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, dan
 - c. Mengambil tindakan penertiban atas pemakaian tenaga listrik secara tidak sah.

2) Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha

Ketenagalistrikan untuk kepentingan umum tidak bertanggung jawab atas bahaya kesehatan, nyawa dan barang yang timbul karena penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai dengan peruntukannya atau salah dalam pemanfaatan

Sepintas kita melihat bahwa peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang ketenagalistrikan telah memuat pengaturan hak dan kewajiban yang berjalan secara paralel, dan diharapkan pelaksanaannya terhadap masyarakat terutama pelanggan/konsumen listrik sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh perundang-undangan dibidang ketenagalistrikan.

2.1.4. Sistem Pelayanan Publik

Pemerintahan pada hakikatnya menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat (*publik service*), atau pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.²⁸ Oleh karena itu pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional. Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD. Ketiga komponen yang menangani sektor publik tersebut menyediakan pelayanan publik seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial dan lain-lain.

²⁸ Ryaas Rasyid, *Desentralisasi Dalam Memunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka, Jakarta, 1998, Hlm 139.

merupakan salah satu perwujudan dan fungsi pemerintah menurut kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan kehidupannya sendiri. Oleh karena itu dalam rangka memberikan nuansa legalitas terhadap sistem pelayanan publik sebagaimana diuraikan di atas, sudah barang tentu diperlukan adanya suatu instrumen yuridis sebagai sarana kontrol terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah (daerah).

Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menggariskan bahwa pokok-pokok pikiran yang terkandung dalam pembukaan hendak mewujudkan cita hukum (*rechtsidee*) yang tidak lain adalah Pancasila, selanjutnya pokok-pokok pikiran itu dijabarkan oleh Undang Undang Dasar ke dalam ketentuan pasal-pasalinya. Cita hukum dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dapat dipahami sebagai sebuah konstruksi pikir yang merupakan keharusan mengarahkan cita hukum yang diinginkan masyarakat.²⁹

Bruggink dalam bukunya "*Rechtsreflecties*" menyebutkan tiga macam keberlakuan hukum, yaitu: (1) Keberlakuan normatif atau keberlakuan formal kaidah hukum, yaitu jika suatu kaidah merupakan bagian dari suatu sistem kaidah hukum tertentu yang didalamnya kaidah-kaidah hukum itu saling menunjuk. Sistem kaidah hukum terdiri atas suatu keseluruhan hirarki kaidah hukum khusus yang bertumpu kepada kaidah hukum umum, kaidah khusus Yang lebih rendah diderivasi dan kaidah hukum umum yang lebih tinggi, (2) Keberlakuan formal

²⁹ Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2013, Hlm. 56.

atau keberlakuan empiris kaidah hukum, yaitu warga masyarakat, untuk siapa kaidah hukum itu berlaku, mematuhi kaidah hukum tersebut. Keadaan ini dapat dinilai dan penelitian empiris, dan (3) Keberlakuan evaluatif kaidah hukum, yaitu jika kaidah hukum itu berdasarkan isinya dipandang bernilai. Dalam menentukan keadaan keberlakuan evaluatif dapat didekati secara empiris dan cara keinsafan.³⁰

Berkaitan dengan pandangan Bruggink, oleh Hans Kelsen dikatakan “*Efficacy of law means that man actual!y behave as, according to the legal norms, the oght to behave, that the norms are to the legal norms are actualiy applied and objced*”.³¹ (Hukum “efektif” apabila keadaan yang berbuat sesuai dengan norma hukum yang mengharuskan mereka berbuat atau tidak berbuat, dengan kata lain norma-norma itu benar-benar diterapkan dan dipatuhi sesuai dengan perintah norma hukum). Agar supaya hukum dapat berfungsi dengan baik, maka ia harus mendapat keberlakuan. Dalam kaitan ini Soerjono Soekanto mengemukakan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap keberlakuan/penegakan suatu aturan hukum, yaitu meliputi :³²

- (1) Faktor hukumnya sendiri,
- (2) Faktor penegak hukum,
- (3) Faktor sarana atau fasilitas,
- (4) Faktor masyarakat,

³⁰ Bruggink, *Refleksi Tentang Hukum*, Terjemahan Arief Sidharta, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996, Hlm. 149-152.

³¹ Hans Kelsen, *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*, Diterjemahkan Oleh Raisul Muttaqien, Nusa Media dan Nuansa, Bandung, 1973, Hlm. 39.

³² Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegak Hukum*, Rajawali Press, Jakarta, 2004, Hlm. 8.

(5) Faktor Kebudayaan.

Keberlakuan hukum diharapkan dapat memenuhi nilai-nilai dasar yang oleh Gustav Rodbrach, meliputi nilai keadilan (*rechtvaardigheid*), nilai kepastian hukum (*rechtsekerheid*), dan nilai kemanfaatan (*doelmatigheid*). Di samping itu, masalah hukum akan semakin tampak nyata apabila kita taat hukum sebagai suatu sistem dalam anti hukum mengandung unsur-unsur atau komponen-komponen yang satu sama lain tidak boleh saling pertentangan. Komponen-komponen sistem hukum sebagai sub sistem meliputi :³³

- a. *Substantive law - constitutional, statutory, judge-made, administrative.*
- b. *Procedural law - constitutional, statutory, judge-made, administrative.*
- c. *Person - judges, lawyers, police, other law, enforcing and law administering persons.*
- d. *Organization - legislative, court system, administrative agencies.*
- e. *Resources - budgets, information and information processing capabilities, physical facilities.*

Berdasarkan pada uraian di atas, tergambar bahwa setiap komponen tersebut mempunyai potensi sebagai *instrumen policy*. Antara komponen yang satu dengan lainnya memiliki ketergantungan serta keterhubungan yang cukup erat. Mengabaikan salah satu komponen dapat menyebabkan *Inefficient, useless* bahkan sering *counter-productive*. Kurang tersedianya maupun kesiapan pada komponen personel, organisasi dan sumber daya menyebabkan tujuan pelayanan publik yang telah tertuang dalam bentuk peraturan Perundang Undangan sulit terwujud.

³³ Husni Thamrin, *Op. Cit.* Hlm. 57.

Adanya beberapa konsep hukum tersebut di atas menunjukkan bahwa tujuan dan sarana pelayanan publik merupakan unsur pokok yang harus ditetapkan oleh pemerintah dalam proses pelayanan publik. Sarana yang dimaksudkan dalam konteks ini adalah instrumen Peraturan Perundang-undangan yang dalam bekerjanya diperlukan adanya sumber-sumber daya seperti dana, manusia dan sebagainya, guna mewujudkan/tercapainya suatu tujuan. Oleh karena itu hukum telah bermakna kontrol sekaligus instrumen hukum dipergunakan sebagai instrumen pengawasan terhadap aktivitas/fungsi pemerintah.

Suatu produk organisasi publik adalah pelayanan publik dan produk dari pelayanan publik di dalam negara hukum demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni *reponsiveness*, *reponsibility*, dan *accountability*, yaitu :³⁴

- 1) *Responsiveness* atau *responsivitas* adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- 2) *Responsibility* atau *responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* atau *akuntabilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sementara itu terdapat pandangan yang memasukkan dimensi waktu, yaitu menggunakan ukuran jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dalam melihat kinerja organisasi publik. Dalam hal ini, kinerja pelayanan publik

³⁴ *Ibid.* Hlm. 58.

pendek, persaingan dan pengembangan untuk jangka menengah, serta kelangsungan hidup.

Sejumlah karakteristik yang dikemukakan di atas, dapat diformulasi seperti berikut: Fleksibilitas adalah produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya. Mutu adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan *clients*. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran (*output*) dan Masukan (*input*), yaitu :³⁵

- a. Ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumberdaya dan aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan.
- b. Kepuasan menunjuk pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi.
- c. Persaingan menggambarkan posisi organisasi di dalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis.
- d. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumber daya.
- e. Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis di dalam menghadapi segala perubahan.

³⁵ *Ibid.*

Untuk membenarkan standar pelayanan publik bagi masyarakat, terutama

untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, sebenarnya telah dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan. Keputusan Menteri tersebut juga mengandung asas-asas atau prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, yang selanjutnya dapat dilihat dan dirinci sebagai berikut :³⁶

1. **Transparansi**, asas ini menghendaki adanya sifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.
3. **Kondisional**, asas ini dimaksudkan dalam pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, asas ini diharapkan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**, asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**, asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban dan masyarakat, dan pemerintah. Bahwa Pemberi

³⁶ *Ibid.* Hlm. 59-60.

masing pihak. Berdasarkan asas-asas pelayanan publik sebagaimana terurai di atas, ketika ditransformasi ke ranah pelayanan publik yang bersifat implementatif, maka muaranya harus berujung pada terpenuhinya suatu standar pelayanan.

2.2. Kerangka Pemikiran

Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.³⁷

Dikaitkan dengan perlindungan hukum bagi rakyat maka dapat dibedakan secara teori menjadi dua macam menurut Philipus M. Hadjon, yaitu :³⁸

1. Teori Perlindungan Hukum yang bersifat Preventif
2. Teori Perlindungan Hukum yang bersifat Represif

Pada teori perlindungan hukum yang preventif, kepada rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatannya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapatkan bentuk yang definitif. Jadi perlindungan preventif ini bisa digunakan sebelum adanya suatu keputusan pemerintah. Dengan demikian perlindungan hukum yang preventif ini akan mendorong pemerintah untuk lebih berhati-hati untuk mengambil atau tidak mengambil suatu keputusan.

Sebaliknya perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Perlindungan hukum yang terakhir ini digunakan bukan

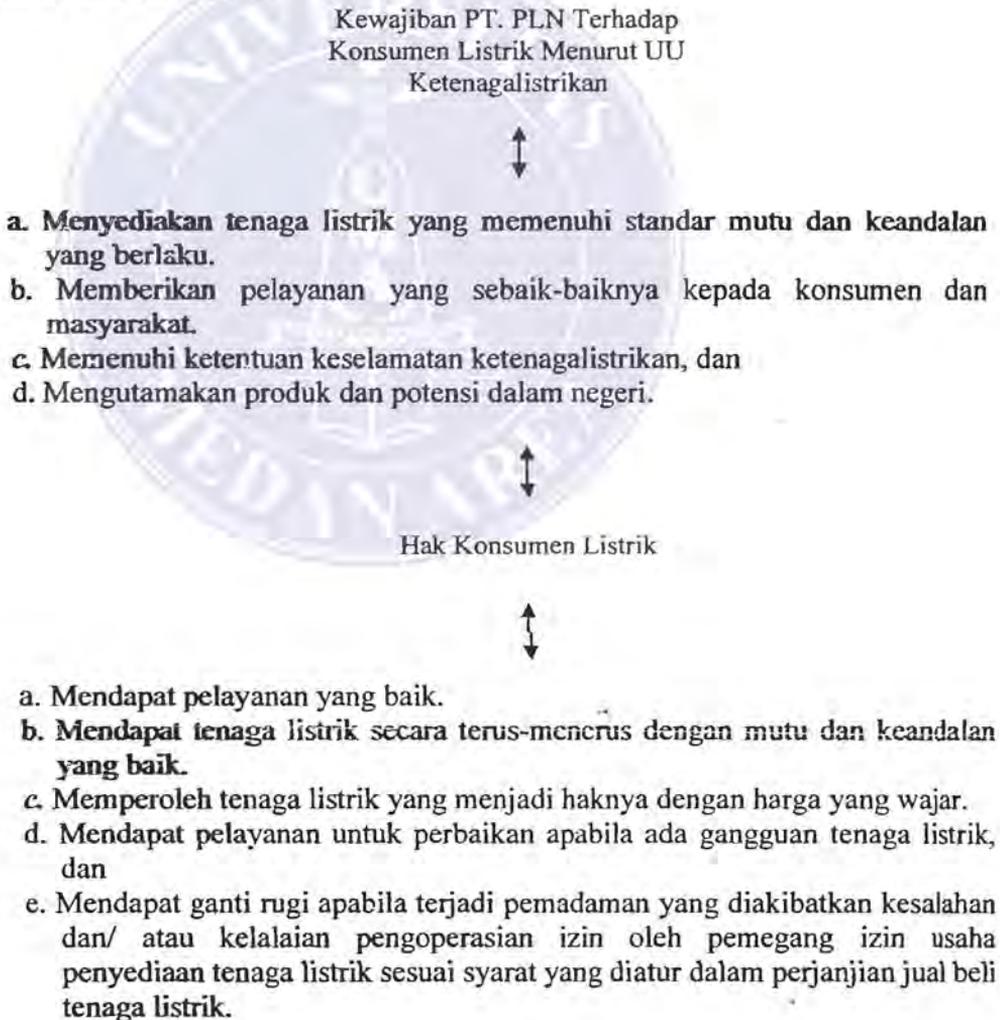
³⁷ Philipus M. Hadjon, *Loc. Cit.*,

³⁸ *Ibid.*

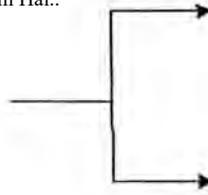
pada waktu sebelum dikeluarkannya keputusan oleh pemerintah, melainkan setelah dikeluarkan keputusan pemerintah dan keputusan tersebut ternyata mengakibatkan adanya sengketa yang memerlukan penyelesaian.

Dengan mendasar pembagian perlindungan hukum seperti tersebut diatas maka sarana perlindungan hukum juga dapat dibedakan berdasarkan tujuannya menjadi dua, yaitu sarana perlindungan hukum preventif (bertujuan mencegah terjadinya sengketa) dan sarana perlindungan hukum represif.

Adapun skema kerangka pemikiran penulis yang berdasar atas teori perlindungan hukum diatas yang melihat pada objek dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :



Perlindungan Hukum
Pelanggaran Hak dan
Kewajiban PT. PLN dengan
Konsumen Listrik



Litigasi

Non Litigasi

2.3. Hypotesis

Hypotesis berasal dari kata kata-kata “*hypo*” dan “*thesis*” yang masing-masing berarti “sebelum” dan “dalil” atau hukum atau pendapat dan kesimpulan. Hypotesis dapat diartikan suatu yang berupa dugaan-dugaan atau perkiraan-perkiraan yang masih harus dibuktikan kebenaran atau kesalahannya, atau berupa pemecahan masalah untuk sementara waktu. Untuk membawa hypotesis yang baik, perlu diperhatikan isi hypotesis itu, isi hypotesis itu perlu lengkap, sehingga merupakan suatu kesatuan yang utuh.³⁹

Secara sederhana dapat juga dikatakan, bahwa sumber utama dari hypotesis adalah pikiran dari peneliti mengenai gejala-gejala yang ingin ditelitinya. Pikiran-pikiran tersebut akan timbul setelah mengadakan tukar pikiran atau diskusi dengan teman-teman sejawat atau dengan para ahli. Kadang-kadang suatu hypotesa timbul, setelah seseorang secara tekun mengamati suatu gejala tertentu, selain itu, maka hypotesis dapat pula di ambil atas dasar teori-teori yang ada.⁴⁰ Dikarenakan sumber utama dari hypotesis adalah dugaan-dugaan, pendapat, dan pemikiran dari peneliti mengenai gejala-gejala yang ingin

³⁹ Syamsul Arifin, *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press, Medan, 2012, Hlm. 38.

⁴⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2012 Hlm. 154.

ditetapkannya maka untuk menjawab permasalahan masalah diatas, yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pemutusan arus listrik yang dilakukan oleh PT. PLN terhadap pelanggan PT. PLN adalah awalnya karena oleh tidak terpenuhinya kewajiban pelanggan PT. PLN yaitu membayar uang pembayaran arus listrik setiap bulannya serta membayar denda apabila terlambat melakukan pembayaran kemudian diperingatkan beberapa kali oleh pihak PT. PLN yang apabila tidak ditindaklanjuti oleh pelanggan PT. PLN atas peringatan tersebut maka pihak PT. PLN akan segera mencabut arus listrik pelanggan tersebut.
2. Perlindungan hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam hal penyambungan kembali arus listrik setelah diputus oleh PT. PLN dapat dilakukan oleh PT. PLN dengan cara menyambungkan kembali arus listrik yang telah dicabut demi kebutuhan sehari-hari dengan ketentuan uang keterlambatan pembayaran arus listrik beserta dendanya yang menyebabkan diputusnya arus listrik oleh PT. PLN telah dibayar secara penuh sehingga hak dan kewajiban masing-masing pihak telah terpenuhi.
3. Hambatan perlindungan hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam hal penyambungan kembali arus listrik setelah diputus oleh PT. PLN adalah belum dibayarnya uang pembayaran arus listrik beserta dendanya yang menyebabkan pemutusan arus listrik oleh PT. PLN yang mengakibatkan hambatan atas perlindungan hukum pelanggan konsumen dalam hal PT. PLN belum berkenan melakukan penyambungan kembali arus listrik.

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis, Sifat, Lokasi, Dan Waktu Penelitian

3.1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian empiris yaitu penelusuran penelitian dalam hal mencari dan mengumpulkan data dengan melakukan studi lapangan terhadap objek permasalahan yang dibahas yaitu di Kantor PT. PLN (Persero) Cabang Medan Selatan Jalan Sakti Lubis No. 20/26 Medan, penelitian lapangan ini digunakan untuk melengkapi bahan yang diperoleh dalam studi kepustakaan seperti sumber bacaan berupa buku-buku karangan para sarjana, ahli hukum dan akademisi yang bersifat ilmiah.⁴¹

3.1.2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian penulisan skripsi ini adalah bersifat Penelitian Deskriptif Analitis yaitu penelitian yang terdiri atas satu variabel atau lebih dari satu variabel yang menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik dengan angka-angka maupun kata-kata. Maka analisa data yang dipergunakan adalah analisa secara pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Deskriptif tersebut, meliputi isi dan struktur hukum positif, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk menentukan isi atau makna

⁴¹ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, Hlm. 119.

yang menjadi objek kajian.⁴²

3.1.3. Lokasi Penelitian

Dalam hal ini lokasi penelitian yang akan di lakukan adalah di Kantor PT. PLN (Persero) Cabang Medan Selatan Jalan Sakti Lubis No. 20/26 Medan.

3.1.4. Waktu Penelitian

Dalam hal ini perencanaan waktu penelitian dalam penulisan skripsi ini yaitu sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu				
		2016				
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	Perencanaan Dan Penyusunan Proposal Skripsi					
2.	Seminar Proposal Skripsi					
3.	Perbaikan Proposal Skripsi					
4.	Penelitian di Kantor PT. PLN (PERSERO) Cabang Medan Selatan.					
5.	Penyusunan Dan Bimbingan Skripsi					
6.	Seminar Hasil					

⁴² Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, Hlm. 177.

7.	Perbaikan Seminar Hasil						
----	-------------------------	--	--	--	--	--	--

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan skripsi ini terdapat tiga jenis data yang dikumpulkan yang kemudian akan dilakukan suatu pengolahan data untuk mendapatkan hasil penelitian berdasarkan masalah pokok yang akan di bahas dalam penulisan skripsi ini. Adapun data dalam penulisan skripsi ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah metode pengumpulan data secara langsung baik itu melalui observasi dari lapangan, wawancara narasumber, maupun penyebaran angket yang semua itu didapatkan langsung dari masyarakat ataupun pihak terkait dengan penelitian.⁴³ Dalam penulisan skripsi ini mengumpulkan data primer di Kantor PT. PLN (Persero) Cabang Medan Selatan Jalan Sakti Lubis No. 20/26 Medan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku (sumber bacaan), hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian dan seterusnya.⁴⁴ Adapun data sekunder dalam penulisan skripsi ini adalah sumber bacaan berupa buku-buku karangan para sarjana, ahli hukum dan akademisi yang bersifat ilmiah yang berkaitan dengan masalah yang di bahas dalam penulisan skripsi ini.

⁴³ *Ibid*, Hlm. 12.

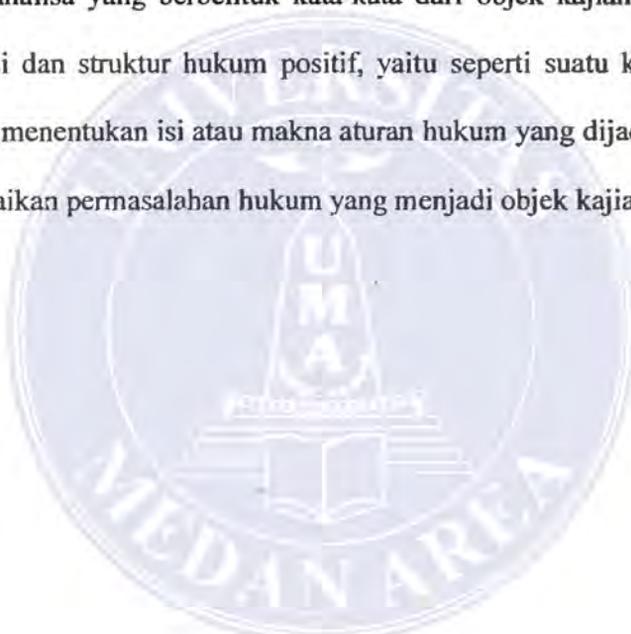
⁴⁴ *Ibid*.

3. Data Tersier

Data tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan berupa pengertian atau arti kata terhadap data primer maupun data sekunder diatas. Adapun data tersier dalam penulisan skripsi ini adalah diambil melalui kamus bahasa indonesia, kamus hukum, serta ensiklopedia.⁴⁵

3.3. Analisa Data

Adapun analisa data-data diatas yang telah terkumpul dalam penulisan skripsi ini yaitu analisa secara pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder yaitu analisa yang berbentuk kata-kata dari objek kajian yang diteliti yang meliputi isi dan struktur hukum positif, yaitu seperti suatu kegiatan yang dilakukan untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian.



⁴⁵ *Ibid.*

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

1. Standard Operasional Prosedur pemutusan arus listrik yang dilakukan oleh PT. PLN terhadap pelanggan PT. PLN, yaitu : Lewat dari waktu pembayaran yang telah ditetapkan (tanggal 1 s.d. 20 setiap bulannya) pelanggan akan dikenakan sanksi berupa biaya keterlambatan (BK), PT. PLN akan melaksanakan pemutusan sementara penyaluran tenaga listrik pada pelanggan apabila pelanggan belum melunasi pembayaran rekening listrik dalam jangka waktu 1 bulan, PT. PLN akan melaksanakan pemutusan rampung (bongkar rampung) aliran listrik pada pelanggan yang sudah menunggak 3 bulan ke atas.
2. Perlindungan hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam hal penyambungan kembali arus listrik setelah diputus oleh PT. PLN bilamana telah terpenuhi masing-masing hak dan kewajiban antara PT. PLN dan pelanggan PT. PLN serta telah terpenuhinya beberapa syarat-syarat oleh pelanggan PT. PLN yang diantaranya harus membayar biaya penyambungan, uang jaminan langganan serta harus melunasi tunggakan yang tersisa.
3. Hambatan perlindungan hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam hal penyambungan kembali arus listrik setelah diputus oleh PT. PLN adalah apabila Pelanggan tidak memahami peraturan dan prosedur serta tidak membayar biaya pemakaian arus listrik bulan yang tertunggak serta tidak dipenuhinya/dipatuhinya peraturan sebagaimana yang telah diatur di dalam

syarat & ketentuan pasang baru/perubahan daya online antara pelanggan, yang selanjutnya disebut pelanggan PT. PLN, dan PT. PLN (Persero), sehingga kepetingan perlindungan hukum pelanggan PT. PLN dalam mendapatkan arus listrik menjadi terhambat.

5.2. Saran

1. Sebaiknya PT. PLN dalam melaksanakan pemutusan arus listrik terhadap pelanggan PT. PLN baik yang bersifat sementara maupun yang bersifat pemutusan rampung (bongkar rampung) dilakukan sesuai dengan prosedur maksudnya agar menghindarkan dari perbuatan sewenang-wenang yang dilakukan oleh PT. PLN.
2. Sebaiknya perlindungan hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam hal penyambungan kembali arus listrik setelah diputus oleh PT. PLN dapat dilakukan dengan syarat-syarat dan ketentuan yang lebih ringan sehingga dapat dipenuhi oleh pelanggan PT. PLN untuk mendapatkan penyambungan kembali arus listrik yang akan menimbulkan terpenuhinya perlindungan hukum berupa hak dan kewajiban antara PT. PLN dan pelanggan.
3. Sebaiknya syarat & ketentuan pasang baru/perubahan daya online antara PT. PLN dan pelanggan PT. PLN yang mempengaruhi hambatan perlindungan hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam hal penyambungan kembali arus listrik tidak bersifat baku sehingga diharapkan tidak menjadi hambatan perlindungan hukum terhadap pelanggan PT. PLN dalam melakukan penyambungan kembali arus listrik.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.

Arifin Syamsul, *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press, Medan, 2012.

Ali Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010.

Badruzaman Mariam Darus, *Pembentukan Hukum Nasional dan Pembahasannya*, Alumni, Bandung, 1981.

Bruggink, *Refleksi Tentang Hukum*, Terjemahan Arief Sidharta, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014.

Kelsen Hans, *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*, Diterjemahkan Oleh Raisul Muttaqien, Nusa Media dan Nuansa, Bandung, 1973.

Miru Ahmadi & Yudo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005..

Mertokusumo Sudikno, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009.

Nasution Az., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002.

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987.

Paulus Effendie, *Beberapa sistem tentang kontrol segi hukum pemerintahan*, Edisi ke-2, PT. Citra Adytia, Bandung.

Rasyid Ryaas, *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka. Jakarta, 1998.

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006.

Syawali Husni dan Imaniati Neni, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.

**Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 02 P/451/M. PE 1991
Tentang Hubungan Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang
Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum dengan Masyarakat.**

**Instruksi Presiden Nomor 15 Tahun 1998 Tentang Pengalihan Pembinaan
Terhadap Perusahaan Perseroan (Persero)**

**keputusan Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-
12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga
Listrik untuk Umum.**

