



Tanggung Jawab PT.PLN Atas Jual Beli Tenaga Listrik Terhadap Konsumen (Studi Kasus di Pt. Pln Rayon Pringabaya)

Renni Aryani

Fakultas Hukum, Universitas Mataram

Abstract

Received: 12 Desember 2022

Revised: 14 Desember 2022

Accepted: 16 Desember 2022

Consumers are basically synonymous with the term user or user of goods or services produced or provided by the entrepreneur. So that when a problem occurs that concerns the interests of consumer rights, it cannot be separated from the involvement of entrepreneurs who produce goods or service providers. Legal experts conclude that consumers are defined as parties who use or use the final production of goods and services (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*). Entrepreneurs or business actors in this case include public service providers who have the range of public services, namely the only provision of electricity services for the community and is part of BUMN, which in principle is Law Number 30 of 2009 concerning Electricity, PT.PLN is obliged to provide continuous electricity for its customers, namely electricity consumers. The author concludes that Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection contains rules regarding consumers in demanding their rights. Consumer protection at PT.PLN is in the Electricity Law, Government Regulation No. 10 of 1989 concerning the supply and use of electric power, and is also contained in the power purchase agreement (SPJBTL), but PT. PLN me has a responsibility called Public Responsibility Operation (PRO) in the form of efforts made by PT PLN to consumers so that there will be no electricity deficit again.

Keywords: Legal protection, buying and selling, consumers, electricity, PLN

(*) Corresponding Author: renni@gmail.com

How to Cite: Aryani, R. (2023). Tanggung Jawab PT.PLN Atas Jual Beli Tenaga Listrik Terhadap Konsumen. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(2), 494-500. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7581257>

PENDAHULUAN

Konsumen pada dasarnya identik dengan istilah pengguna atau pemakai barang atau jasa yang diproduksi atau yang disediakan oleh pihak pengusaha. Sehingga ketika terjadi suatu permasalahan yang menyangkut kepentingan hak konsumen tidak terlepas dari keterkaitan dari pengusaha yang memproduksi barang atau penyedia jasa. Para ahli hukum menyimpulkan mengartikan konsumen sebagai pihak yang memakai atau menggunakan produksi terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*). Selain itu konsumen menurut pakar hukum di negara spanyol menjadi lebih luas yaitu konsumen tidak hanya individu (orang) tetapi juga perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Dan juga konsumen tidak harus terkait dalam hubungan jual beli sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting,



tidak hanya oleh pemerintah tetapi juga oleh masyarakat luas. Dari sisi pemerintahan BUMN seringkali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan bidang industri-industri manufaktur, dan lain sebagainya.

Mengingat pada saat ini listrik telah menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari dan pertumbuhan penduduk yang pesat, dalam hal ini PT.PLN terus menerus mendistribusikan Tenaga Listrik, dan menyeimbangkan kebutuhan listrik sesuai dengan peningkatan dan permintaan yang terjadi oleh pelanggan, karena dalam hal ini PT.PLN sangat memperhatikan pelayanan kepada pelanggan agar timbul kepuasan dari pelanggan, mendistribusikan tenaga listrik disini artinya penyaluran tenaga listrik dari sistem transmisi atau dari pembangkitan ke konsumen yang berada di wilayah Unit Layanan Pelanggan itu sendiri (ULP).

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, konsumen mendapat perlindungan secara hukum. Sejak dikeluarkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sedikit banyak telah membuat lega masyarakat yang notabene adalah konsumen. Namun sebagaimana perlindungan terhadap hak-hak konsumen ketenagalistrikan. Masyarakat Indonesia sebagai penerima jasa layanan publik sering mengalami kesulitan akibat ketiadaan standar pelayanan yang jelas. Masyarakat atau konsumen akan mudah secara sepihak dijatuhi sanksi jika yang bersangkutan terlambat membayar kewajibannya, tetapi sebaliknya sanksi yang sama tidak dapat diarahkan kepada pejabat tata usaha Negara yang terlambat merealisasikan pelayanannya kepada masyarakat. Ketimpangan ini dapat terjadi di semua sektor kehidupan.

Permasalahan yang kini dihadapi konsumen, terutama konsumen di Indonesia, tidak hanya sekedar bagaimana pemilihan barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yaitu menyangkut kesadaran semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah maupun konsumen sendiri tentang betapa pentingnya dilaksanakan perlindungan konsumen. Pengusaha menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak konsumen, memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, aman bagi konsumen, mengikuti standar yang berlaku, dan harga yang sesuai pula (reasonable). Pemerintah menyadari bahwa diperlukan suatu produk perundangundangan, baik itu berupa undang-undang maupun peraturan pelaksanaannya yang berkaitan dengan berpindahnya barang atau jasa dari tangan pengusaha ke tangan konsumen. Pemerintah juga bertugas untuk mengawasi berjalannya peraturan tersebut dengan baik. Konsumen juga harus sadar akan hak-hak yang mereka punya sebagai seorang konsumen sehingga dapat melakukan kontrol sosial (social control).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu Normatif Empiris. Metode penelitian hukum Normatif empiris merupakan suatu metode penelitian yang dalam hal ini menggabungkan unsure hukum normatif yang kemudian ini di dukung dengan penambahan data atau sumber unsure empiris.

Dalam metode penelitian ini juga akan menggunakan beberapa pendekatan yaitu:

- a. Pendekatan perundang-undangan (statute approach), yaitu pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua isu hukum yang akan diteliti terkait dengan penyediaan tenaga listrik.
- b. Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach), yaitu perundang-undangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum relevan dengan masalah yang akan diteliti.
- c. Pendekatan sosiologis (sociological Approach), yaitu pendekatan yang mengkaji dan melihat langsung ke lapangan bagaimana implementasi suatu perundang-undangan terkait objek yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk pelaksanaan tanggung jawab PT. PLN Rayon Pringgabaya terhadap Pelanggan

Penyediaan dan pelayanan listrik ini dilakukan oleh salah satu BUMN berbentuk Persero adalah Perusahaan Listrik Negara yang selanjutnya disebut PT. PLN Persero, yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan ketenagalistrikan untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat. PT. PLN Persero diberi wewenang untuk mengelola kelistrikan di Indonesia. Dengan demikian PT. PLN Persero bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Indonesia dalam melaksanakan fungsi pelayanan umum di bidang ketenagalistrikan.

Sementara dari sisi masyarakat, BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah, dan efisien. Maka dari itu PT. PLN (Persero) selalu berupaya untuk terus memperbaharui kinerja dalam memberikan pelayanan yang semakin optimal, sehingga citra PT. PLN (Persero) dimata masyarakat akan selalu dinilai baik dan memberikan pelayanan yang baik sehingga memuaskan pelanggannya. Bentuk pelaksanaan yang dilakukan oleh PT. PLN terhadap pelanggan yaitu:

a. Penyediaan Tenaga Listrik untuk konsumen oleh PT. PLN

Pasal 4, undang-undang nomor 30 tahun 2009 Ketenagalistrikan. Berbunyi:

1. Pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik oleh Pemerintah dan pemerintah daerah dilakukan oleh badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah.
2. Badan usaha swasta, koperasi, dan swadaya masyarakat dapat berpartisipasi dalam usahapenyediaan tenaga listrik.
3. Untuk penyediaan tenaga listrik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), Pemerintah dan pemerintah daerah menyediakan dana untuk:
 - a. kelompok masyarakat tidak mampu;
 - b. pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik didaerah yang belum berkembang;
 - c. pembangunan tenaga listrik di daerah terpencil dan perbatasan; dan
 - d. pembangunan listrik perdesaan.

b. Tanggung jawab PT. PLN terhadap konsumen pelayanan tenaga listrik Prbayar dan Pascabayar

- 1) Tenaga Listrik Prabayar

Layanan listrik Prabayar merupakan bentuk pelayanan PLN dalam menjual energi listrik dengan cara pelanggan membayar dimuka. Yaitu pelanggan terlebih dahulu membeli sejumlah nominal energi listrik sesuai dengan yang dibutuhkan. Dengan cara ini pengendalian pemakaian listrik sepenuhnya pada pelanggan. Dengan cara seperti ini, pelanggan tidak perlu khawatir lagi dengan tagihan listrik yang membengkak, kesalahan pembacaan meteran yang membebani pelanggan, serta pemutusan listrik yang secara tiba-tiba apabila telat untuk membayar.

Dengan sistem Prabayar ini, hal-hal yang tidak diinginkan tidak akan terjadi lagi, sehingga antara pelanggan dan PLN mempunyai hubungan yang baik. Selain itu pula masyarakat pengguna listrik bisa lebih hemat dalam pemakaian listrik setiap harinya, karena listrik Prabayar ini secara tidak langsung dapat mengajak para masyarakat hemat dalam menggunakan listrik, karena kontrol pemakaian sepenuhnya berada pada pelanggan (masyarakat). Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa kualitas pelayanan menjadi semakin penting bagi organisasi-organisasi penghasil layanan.

2) Tenaga Listrik Pascabayar

Menurut PT PLN (2016) hingga tahun 2007, sistem yang digunakan PT PLN (Persero) dalam memenuhi kebutuhan pelanggan adalah sistem pascabayar, yaitu pelanggan terlebih dahulu dapat menggunakan energi listrik kemudian membayar tagihan secara tunai sesuai dengan pemakaian listrik yang telah digunakan.

Beberapa permasalahan dan keluhan dari masyarakat mengenai penggunaan listrik pascabayar berupa keterlambatan pembayaran kesalahan pencatatan meter dan tagihan yang tidak menentu, maka PT. PLN (Persero) mengembangkan suatu program yang bertujuan untuk meminimalisir atau menghilangkan keluhan masyarakat serta mengoptimalkan konsumsi listrik dengan penggunaan program listrik Prabayar, yaitu pelanggan membeli voucher listrik sejumlah nominal yang sesuai dengan kebutuhan. Keluhan yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan Deta Sanastya (2016).

Pelaksanaan perjanjian jual beli antara PT. PLN Rayon Pringgabaya dengan pelanggan dapat dikatakan telah terjadi ketika kedua belah pihak sudah menyepakati surat perjanjian jual beli tenaga listrik PT. PLN Rayon Pringgabaya dapat melakukan pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ada dan melakukan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dalam pelaksanaan perjanjian jual beli tenaga listrik terjadi suatu hubungan hukum antara PT. PLN Rayon Pringgabaya (persero) ULP penyambungan dengan pelanggan, berarti dalam hal ini telah mengikat kedua belah pihak dalam satu perjanjian jual beli yang mana apabila salah satu dari kedua belah pihak melakukan wanprestasi maka PT. PLN maupun pelanggan harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita. Apabila pelanggan mengalami permasalahan/keluhan terkait aliran listrik maka petugas PLN akan siap mengupayakan agar aliran listrik segera normal kembali. PLN saat ini sudah punya regu pelayanan teknik yang siap selama 24 jam untuk mengatasi gangguan aliran listrik hal ini adalah salah satu bentuk pelaksanaan tanggung jawab PT. PLN terhadap pelanggan listrik.

B. Hubungan hukum yang terjadi antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen

Hubungan Hukum antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan tercipta dari suatu perjanjian jual beli tenaga listrik yang ditandai dengan penandatanganan dari

kedua belah pihak dalam surat perjanjian jual beli tenaga listrik dan pembayaran biaya pemasangan yang dilakukan oleh pelanggan, dengan terjadinya transaksi perjanjian jual beli tenaga listrik tersebut berarti PT. PLN (Persero) dan pelanggan menyetujui ketentuan-ketentuan yang terdapat didalam surat perjanjian jual beli tenaga listrik serta mengetahui tanggung jawab serta hak dan kewajibannya masing-masing

Hubungan antara PT. PLN dan pelanggan dapat dilihat dari perjanjian jual beli tenaga listrik yang dilakukan oleh Pelanggan dan pelaku usaha. Dalam perjanjian jual beli juga adanya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi para pihak. Hubungan hukum antara pelanggan dengan PT. PLN Rayon Pringgabaya yaitu, dilihat dari adanya suatu perjanjian jual beli antara kedua belah pihak dimana perjanjian itu juga timbul karena adanya hak dan kewajiban yang dilakukan maupun diterima pada saat sudah terjadinya kesepakatan perjanjian jual beli. Untuk memenuhi hak dan kewajiban pelanggan jual beli tenaga listrik ditandai dengan adanya SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik). Dalam surat perjanjian tersebut adanya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh PT. PLN dengan Pelanggan.

Perjanjian jual beli antara pelaku usaha dan konsumen tidak hanya diatur dalam BW tetapi juga dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pengaturan jual beli antara pelaku usaha dan konsumen yang diatur dalam UUPK yang merupakan hukum khusus tersebut dapat mengesampingkan ketentuan yang terdapat dalam BW apabila ketentuan dalam BW tersebut masih tetap berlaku, untuk melengkapi kekurangan-kekurangan ketentuan yang terdapat dalam UUPK. Dalam perjanjian jual beli, terdapat dua kewajiban utama dari penjual terhadap pembeli apabila harga barang tersebut telah dibayar oleh pembeli, yaitu:

1. Menyerahkan barang yang diperjualbelikan kepada pembeli;
2. Menanggung atau meminjam barang tersebut.

a. Berdasarkan Undang-undang nomor 30 tahun 2009 ketenagalistrikan hak konsumen diatur dalam pasal 29:

- 1) Mendapat pelayanan yang baik;
- 2) Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- 3) Memeperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- 4) Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- 5) Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoprasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

b. Berdasarkan Undang-undang nomor 30 tahun 2009 ketenagalistrikan kewajiban konsumen diatur dalam pasal 29:

- 1) Timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
 - 2) Menjaga keamanan instansi tenaga listrik milik konsumen;
 - 3) Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
 - 4) Membayar tagihan pemakaian tenaga listrik;
- Menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.

KESIMPULAN

Dalam penulisan karya ilmiah ini, penulis dapat menuliskan kesimpulan yaitu:

1. Upaya tanggung jawab yang dilakukan oleh PT.PLN dalam mengatasi kerugian yang dialami konsumen pengguna listrik yaitu, PT.PLN bertanggung jawab kepada konsumen akibat pemadaman yang sering terjadi, Dalam hal ini PT.PLN bertanggung jawab kepada pelanggan pengguna listrik dengan memberi pelayanan yang maksimal jika sewaktu-waktu terjadi pemadaman listrik, namun tanggung jawab yang dilakukan oleh PT.PLN terhadap pelanggan pengguna listrik dapat dikatakan tidak memuaskan karena tidak ada bentuk tanggung jawab PT.PLN terhadap pelanggan pengguna listrik secara materil hanya bertanggung jawab dalam member pelayanan jasa kepada pelanggan pengguna listrik.
2. Bentuk hubungan hukum yang terjalin antara PT.PLN dan pelanggan pengguna listrik yaitu adanya perjanjian jual beli antara PT.PLN dengan konsumen listrik, dari jual beli yang terjadi antara pihak yang terlibat timbul hak dan kewajiban yang harus dipenuhi baik itu oleh PT.PLN terhadap konsumen maupun sebaliknya. Hak dan kewajiban yang dilakukan oleh PT.PLN yaitu hak untuk mendapat bayaran dari konsumen dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh PT.PLN adalah memberi jasa pelayanan jika sewaktu terjadi konslet trafo atau pemadaman listrik yang dialami oleh konsumen. Hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh konsumen yaitu hak untuk mendapat jasa pelayanan dan pemasangan listrik dan kewajiban yang dilakukan oleh konsumen yaitu memberi bayaran atas listrik yang digunakan serta menjaga kestabilan listrik agar tidak terjadi konslet yang sering mengakibatkan kebakaran.

Saran

1. Sebagai pelaku usaha PT.PLN dapat melakukan sosialisasi tentang pemadaman aliran listrik tersebut agar masyarakat tidak menimbulkan persepsi yang negatif terhadap PT. PLN serta menyikapi permasalahan pemadaman aliran listrik tersebut.
2. Perjanjian jual beli yang dilakukan antara PT.PLN dengan pelanggan pengguna listrik harusnya PT. PLN dapat memberikan tanggung jawab secara materil terhadap konsumen dan lebih melihat secara nyata masih banyak pelanggan yang mengeluh akibat pemadaman listrik secara tiba-tiba walaupun terkadang ada pemberitahuan aka nada pemadaman listrik, namun tetap saja konsumen merasa dirugikan akibat pemadaman listrik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, dan Zainal asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum-Ed. Revisi cet.11 (Depok:Rajawali Pres, 2019), hlm. 64
- Az, Nasution, *Konsumen dan Hukum Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995, hlm. 72
- Bodenheimer dalam Satjipto Rhardjo, Ilmu Hukum, Bandung:PT.Citra Aditya Bakti, 2006, hlm.277
- Ella Jesika Mening, *Problematika Yuridis PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) dalam pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan*, Jurnal Hukum, (2013)

file:///C:/Users/acer/Downloads/Documents/6.%20BAB%20I_2018275ADN.pdf
10/11/2021

<file:///C:/Users/acer/Downloads/LISTRIK%20PASCABAYAR%20DAN%20PRABAYAR.pdf>. Di akses pada tanggal 22/11/2022

Hady Hidayat, *Analisis Penerapan Standar Operating Procedure (SOP) catat meter dalam pelayanan tagihan listrik paascabayar di PT.PLN (Persero) Rayon Perwang Kecamatan tualang kabupaten* (2021), hlm. 2

Hady Hidayat Tambunan, *pelaksanaan perjanjian jual beli tenaga listrik antara PT.PLN persero dengan pelanggan*, Departemen hukum keperdataan, program kekhususan keperdataan BW Kearsipan Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara

Indonesia, undang-undang nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Pejanjian Baku*, Bandung, Binacipta, 1986, hlm.57

Miru Ahmadi, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Ed.Revisi Cet.6 (Jakarta:Rajawali Pers

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, Hlm. 173