



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMBEBANAN BIAYA
ADMINISTRASI AKIBAT PENERAPAN PEMBAYARAN LISTRIK
MELALUI SISTEM ONLINE**

*CONSUMER PROTECTION ON THE IMPOSITION OF ADMINISTRATIVE
COSTS BECAUSE PAYMENT OF ELECTRICITY THROUGH THE ONLINE
SYSTEM*

MARGARETA PUTRI RAMADHANI

NIM. 110710101173

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2015





SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMBEBANAN BIAYA
ADMINISTRASI AKIBAT PENERAPAN PEMBAYARAN LISTRIK
MELALUI SISTEM ONLINE**

*CONSUMER PROTECTION ON THE IMPOSITION OF ADMINISTRATIVE
COSTS BECAUSE PAYMENT OF ELECTRICITY THROUGH THE ONLINE
SYSTEM*

MARGARETA PUTRI RAMADHANI

NIM. 110710101173

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2015

MOTO

Hanya mereka yang berani gagal total yang dapat mencapai kesuksesan yang optimal (Robbert J. Kennedy)¹



¹ Iswi Hariyani dan R. Serfianto D.P, Bebas Jeratan Utang Piutang, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Yustisia), 2010, h.3.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk yang terkasih:

1. Kedua orang tua Penulis, Mama Inna Widyaningsih tercinta yang telah banyak memberikan kesabaran dan doa serta semangat bagi penulis meskipun beliau sedang sakit dan Papa Nanang Prayitno yang senantiasa memberi masukan dan dukungan serta memberikan kecukupan materi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Almamater dan teman-teman Fakultas Hukum Universitas Jember tercinta;
3. Bapak dan Ibu guru Penulis, mulai TK, SD, SMP, SMA dan dosen-dosen yang dengan tulus ikhlas memberikan bimbingan ilmu pengetahuan yang begitu luas bagi Penulis.

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMBEBANAN BIAYA
ADMINISTRASI AKIBAT PENERAPAN PEMBAYARAN LISTRIK
MELALUI SISTEM ONLINE**

*CONSUMER PROTECTION ON THE IMPOSITION OF ADMINISTRATIVE
COSTS BECAUSE PAYMENT OF ELECTRICITY THROUGH THE ONLINE
SYSTEM*

SKRIPSI

Diajukan guna menyelesaikan tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1) dan mencapai gelar Sarjana Hukum

Oleh:

MARGARETA PUTRI RAMADHANI

NIM 110710101173

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2015

PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 20 Maret 2015

Oleh :
Pembimbing,

Dr. FENDI SETYAWAN S.H., M.H

NIP. 197202171998021001

Pembantu Pembimbing,

PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.

NIP. 198210192006042001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMBEBANAN BIAYA
ADMINISTRASI AKIBAT PENERAPAN PEMBAYARAN LISTRIK
MELALUI SISTEM ONLINE**

*CONSUMER PROTECTION ON THE IMPOSITION OF ADMINISTRATIVE
COSTS BECAUSE PAYMENT OF ELECTRICITY THROUGH THE ONLINE
SYSTEM*

Oleh:

MARGARETA PUTRI R

NIM. 110710101173

Pembimbing :

Pembantu pembimbing :

Dr. FENDI SETYAWAN S.H., M.H PRATIWI PUSPITHO A. S.H.,M.H.

NIP. 197202171998021001

NIP. 198210192006042001

Mengesahkan :

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia

Universitas Jember

Fakultas hukum

Dekan

Prof. Dr. WIDODO EKATJAHJANA S.H., M.Hum

NIP: 197105011993031001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi pada:

Hari : Senin
Tanggal : 6 (Enam)
Bulan : April
Tahun : 2015 (Dua Ribu Lima Belas)

Diterima oleh Panitia Penguji Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember :

Panitia Penguji Skripsi :

Ketua,

Sekretaris,

MARDI HANDONO, S.H.,M.H

NIP: 196312011989021001

IKARINI DANI WIDIYANTI,S.H.,M.H.

NIP: 197306271997022001

Anggota Panitia Penguji :

Dr. FENDI SETYAWAN S.H., M.H

NIP. 197202171998021001

:

PRATIWI PUSPITHO ANDINI,S.H.,M.H.

NIP. 198210192006042001

:

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MARGARETA PUTRI RAMADHANI

NIM : 110710101173

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMBEBANAN BIAYA ADMINISTRASI AKIBAT PENERAPAN PEMBAYARAN LISTRIK MELALUI SISTEM ONLINE** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 06 April 2015

MARGARETA PUTRI RAMADHANI

NIM. 110710101173

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa tercurah kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia, nikmat dan kasih sayang-Nya telah memberikan kekuatan serta kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya kecil ini. Semoga limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya tetap tercurah kepada kita semua.

Selesainya skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMBEBANAN BIAYA ADMINISTRASI AKIBAT PENERAPAN PEMBAYARAN LISTRIK MELALUI SISTEM ONLINE ”** ini merupakan hasil kerja keras penulis dan do'a serta dorongan semangat dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak yang sangat mendukung baik secara moril dan materiil. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Fendi Setiyawan S.H.,M.H., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan sumbangan pemikirannya sehingga terselesaikannya karya tulis ini;
2. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H., Selaku Pembantu Pembimbing Skripsi dan Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah banyak memberikan arahan, petunjuk dan masukan selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Jember;
3. Bapak Mardi Handono S.H.,M.Hum. selaku Ketua Penguji atas saran dan masukan yang diberikan guna kesempurnaan karya tulis ini;
4. Ibu Ikarini Dani Widiyanti.,S.H.,M.H. selaku Sekretaris Penguji atas masukan dalam melengkapi karya tulis ini;
5. MamaInna Widyaningsih tercinta sebagai sebagai sumber semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
6. Papa Ir.Nanang Prayitno,S.sos.,M.siyang memberikan penulis dukungan baik moral maupun materiil serta memberikan masukan terhadap skripsi ini;

7. Muhamad Azwar Anas yang tersayang, yang selalu jadi teman diskusi dan tidak pernah lupa menyemangati untuk menyelesaikan skripsi ini;
8. Kakak ku tersayang, Rizki Amalia yang menjadi panutanku agar aku dapat seperti beliau;
9. Dua adik kembarku tersayang, Hajar Crisia Cahyani dan Muhamad Reza Firmansyah jadilah anak yang sholeh dan solehah serta selalu membanggakan keluarga serta nusa dan bangsa;
10. Sahabat dan keluargaku di kampus, Geaby Intansari, Nur Adiba dan Sakinah yang selalu membuat ku tertawa, kalian tetep semangat berjuang dan semoga sukses, sayang kalian gaes;
11. Keluarga Besar Civil Law Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah bersama-sama berjuang menyatukan Perdata Humas dan Perdata Ekonomi sehingga menjadi satu CLC;
12. Keluarga Besar Paduan Suara Fakultas Hukum Universitas Jember yang memberikan pengalaman berharga buatku selama ini;
13. Teman-teman dari Fakultas Hukum Universitas Jember, khususnya angkatan 2011 yang berjuang bersama-sama di kampus tercinta ini;
14. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya karya tulis ini yang tak dapat disebutkan satu-persatu. Semoga Tuhan mencatat amal baik kalian.
15. Semoga skripsi ini dapat memberikan tambahan wawasan bagi kita semua.

Jember, 06 April 2015

Penulis

RINGKASAN

Latar belakang skripsi ini adalah PT. PLN (Persero) sebagai salah satu perusahaan milik Negara merasa perlu adanya suatu sistem pelayanan pembayaran yang berorientasi pada pelanggan melalui kerjasama dengan berbagai pihak, yakni dalam bentuk *Payment Point Online Bank* (selanjutnya disebut sebagai PPOB). Kebijakan PPOB tersebut diterapkan dengan tujuan memberikan pelayanan lebih bagi konsumen seiring dengan perubahan teknologi dan arus informasi yang cepat. Namun di sisi lain, kebijakan penerapan pembayaran melalui PPOB tersebut ternyata telah menciderai hak-hak konsumen. Konsumen dibebankan biaya tambahan administrasi yang jumlahnya bervariasi, berkisar Rp1.600,00 sampai Rp5.000,00. Kebijakan ini dicantumkan secara sepihak dalam perjanjian baku melalui Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik sehingga melanggar ketentuan dalam Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut dengan UUPK).

Permasalahan skripsi ini adalah Bagaimana Hubungan hukum antara PT. PLN (Persero), Bank, dan Konsumen dan konsekuensi hukum pembebanan biaya tambahan tanpa kesepakatan serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen akibat adanya kerugian atas pembebanan biaya administrasi yang dilakukan PT. PLN (Persero) dalam kegiatan pembayaran listrik melalui sistem online perbankan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu pendekatan yang mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif, seperti undang-undang, peraturan-peraturan, seperti Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 37 Tahun 2007 tentang Ketenagalistrikan, serta peraturan yang berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi ini.

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari permasalahan adalah pertama, Antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan terdapat hubungan hukum jual beli tenaga listrik sebagaimana yang dituangkan dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik, sedangkan antara Bank dengan Konsumen tidak memiliki hubungan hukum, karena Perjanjian PPOB tersebut merupakan hasil dari perjanjian antara PT. PLN (Persero) dengan Bank sebagai mitra kerja. Konsumen hanya memiliki kewajiban untuk membayarkan sejumlah tagihan kepada PT. PLN (Persero) tanpa adanya penambahan biaya oleh Bank. Kedua, Perjanjian dalam system PPOB tidak memenuhi baik syarat objektif maupun subjektif, maka konsekuensi hukumnya adalah artinya maka perjanjian mengenai PPOB antara konsumen dengan PT. PLN (Persero) menjadi tidak sah dan tidak memiliki kekuatan mengikat secara hukum. Tidak sahnya perjanjian mengakibatkan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban pihak-pihak yang ada dalam PPOB menjadi tidak berlaku lagi. Ketiga, Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang merasa dirugikan akibat system pembayaran PPOB, maka dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

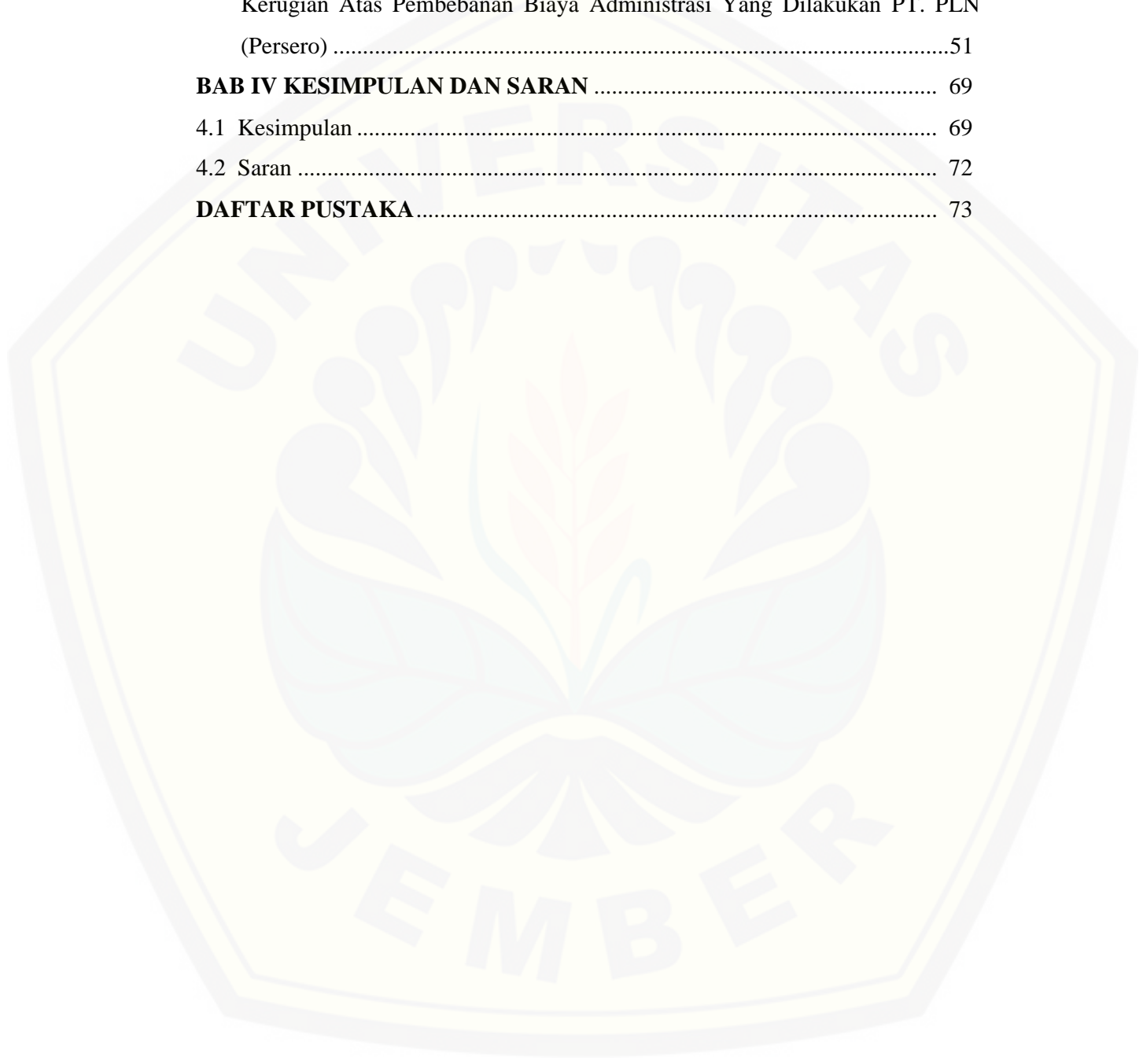
Adapun saran penulis adalah pertama, Konsumen diharapkan memiliki pengetahuan yang memadai tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen sehingga dapat bersikap kritis apabila tidak mengerti atas suatu kebijakan kepada pelaku usaha dengan meminta segala informasi serta dasar hukum pelaksanaan dengan jalan melaporkan kejadian yang merugikan konsumen melalui lembaga perlindungan konsumen yang telah ada. Kedua, PT PLN (Persero) sebaiknya melakukan komunikasi serta lebih terbuka atas semua informasi yang berkenaan dengan suatu kebijakan yang berkaitan dengan hak-hak konsumen serta tidak membebankan kepada konsumen atas biaya administrasi akibat penerapan PPOB atau tetap memberikan pilihan kepada konsumen untuk memilih system pembayaran apa yang akan dipakai. Ketiga, pemerintah harus mengambil tindakan administratif atau tindakan hukum apabila ditemukan pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha serta melakukan amandemen terhadap uu ketenagalistrikan sehingga tidak memberikan celah terhadap pelanggaran hak konsumen.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
KATA PENGANTAR	x
RINGKASAN	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Metode Penelitian	4
1.4.1 Tipe Penelitian	5
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	5
1.4.3 Sumber Bahan Hukum.....	6
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	6
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	7
1.4.3.3 Bahan Non Hukum	7
1.4.4 Analisa Bahan Hukum	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9

2.1 Perlindungan Konsumen	9
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	9
2.1.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	10
2.2 Konsumen	12
2.2.1 Pengertian Konsumen	12
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	14
2.3 Pelaku Usaha.....	16
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	16
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	16
2.3.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	18
2.3.3.1 Pertanggungjawaban Publik.....	18
2.3.3.2 Pertanggungjawaban Privat	19
2.4 Biaya Administrasi.....	20
2.5 Tenaga Listrik	21
2.5.1 Pengertian Tenaga Listrik	21
2.5.2 PT. PLN (Persero) sebagai Penyelenggara Jasa di Bidang Ketenagalis- trikan	22
2.6 Sistem Online	21
2.6.1 Pengertian Sistem Online.....	22
2.6.2 PPOB sebagai Layanan Pembayaran Listrik Secara Online	24
2.6.3 Ruang Lingkup PPOB.....	25
2.6.3.1 Konsep Pelayanan	25
2.6.3.2 Sistem Informasi	26
2.6.3.3. Teknologi Informasi.....	26
2.6.3.4 Dana Receipt.....	27
BAB III PEMBAHASAN	29
3.1 Hubungan hukum antara PT. PLN (Persero), Bank, dan Konsumen dalam kegiatan pembayaran listrik melalui sistem online perbankan	30
3.2 Konsekuensi Hukum Pembebanan Biaya Tambahan Yang Dilakukan PT. PLN (Persero) Tanpa Adanya Kesepakatan Konsumen Jika Ditinjau Dari Undang-	

Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang No 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.....	41
3.3 Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Akibat Adanya Kerugian Atas Pembebanan Biaya Administrasi Yang Dilakukan PT. PLN (Persero)	51
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	69
4.1 Kesimpulan	69
4.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73



DAFTAR LAMPIRAN

1. Draft Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik PT. PLN (Persero) Distributor Jawa Timur Area Jember Tahun 2014, Pasal 8-9
2. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Surat Edaran No. DNW.JNK/327/2003 tentang Pengendalian Intern Transaksi Payment Point.
3. Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Surat Nomor 73/BPKN/5/2010 ditujukan kepada Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan nasional yang diatur secara tegas dalam Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 diwujudkan melalui pembangunan nasional dalam segala bidang dan aspek kehidupan bangsa. Pembangunan nasional merupakan salah satu cara dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Indonesia yang dilaksanakan secara berkelanjutan dengan didasarkan pada ilmu pengetahuan dan teknologi serta memperhatikan tantangan perkembangan global. Perkembangan global secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh pada pembangunan nasional terutama dibidang ekonomi, karena dalam era globalisasi perkembangan perekonomian nasional akan menjadi lebih terbuka. Dalam menghadapi pertumbuhan ekonomi yang cepat dan terbuka tersebut, setiap perusahaan lokal maupun international tentunya dituntut untuk memberikan pelayanan secara profesional. Pelayanan dimaksudkan untuk memberikan kepuasan bagi konsumen atas produk/jasa yang diberikan oleh perusahaan.

PT. Perusahaan Listrik Negara Persero yang selanjutnya disebut sebagai PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan milik Negara yang dituntut untuk memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan listrik di Indonesia. Usaha PT. PLN (Persero) ini dilakukan dengan cara jual beli manfaat, yang bendanya tidak nampak yakni pihak PT. PLN (Persero) (produsen) menjual harga jual tenaga listrik kepada masyarakat (konsumen).

Mengingat semua wilayah tempat tinggal atau industri membutuhkan energi listrik maka cakupan PT. PLN (Persero) sangatlah luas hampir seluruh wilayah Indonesia.² Luas wilayah operasi inilah yang menyebabkan PT. PLN (Persero) merasa perlu adanya suatu sistem pelayanan pembayaran yang berorientasi pada pelanggan melalui kerjasama dengan berbagai pihak.

² Energi Listrik, *Indonesia Harus Memfokuskan Listrik Ke Wilayah Terpencil*, www.energitop.blogspot.com/2013/06/indonesia-harus-memfokuskan-listrik-ke-wilayah-terpencil.html?m=1, diakses pada tanggal 09 Oktober 2014, Jam 19.00 WIB.

Pelayanan pembayaran diwujudkan dalam berbagai macam aplikasi yang membantu perusahaan dalam melaksanakan kegiatan bisnisnya. Salah satu aplikasi tersebut adalah *Payment Point Online Bank* (selanjutnya disebut sebagai PPOB). PPOB tersebut dimuat dalam Keputusan Direktur PT. PLN (Persero) Nomor 021.K/0599/ DIR/1995 yaitu tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Langgan.³

Pada dasarnya kebijakan PPOB diterapkan dengan tujuan memberikan pelayanan lebih bagi konsumen seiring dengan perubahan teknologi dan arus informasi yang cepat. Namun di sisi lain, kebijakan penerapan pembayaran melalui PPOB tersebut ternyata telah menciderai hak-hak konsumen. Konsumen dibebankan biaya tambahan administrasi yang jumlahnya bervariasi, berkisar Rp1.600,00 sampai Rp5.000,00. Biaya tambahan administrasi bank tersebut sebelumnya belum atau tidak tertuang dalam surat perjanjian jual beli tenaga listrik. Keputusan penambahan biaya administrasi bank ini bersifat sepihak dan merugikan konsumen.⁴Oleh karena itu pembebanan biaya tambahan secara sepihak tersebut telah melanggar Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut dengan UUPK). Dalam UUPK dijelaskan secara tegas pada Pasal 5 huruf c Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang pada prinsipnya hanya mewajibkan konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati sebelumnya. Namun pada kenyataannya saat ini konsumen tidak hanya membayar sejumlah tagihan listrik yang yang digunakan sebagaimana dimaksud dalam penjelasan Pasal 34 ayat (1) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (yang selanjutnya disebut dengan UU Ketenagalistrikan) tetapi dibebankan juga sejumlah biaya tambahan administrasi yang tidak disepakati sebelumnya. Selain itu yang perlu diperhatikan bahwa PPOB bukanlah alternatif pembayaran lagi karena saat ini PT. PLN (Persero) sudah tidak menyediakan loket, artinya Konsumen tidak lagi diberikan pilihan dan dipaksa untuk melakukan pembayaran melalui PPOB.

³ PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, www.pln.co.id/disjatim?p=42, diakses pada tanggal 06 Oktober 2014, Jam 11.30 WIB.

⁴ M Issamsudin, *Pelanggaran Hak Lewat rekening PLN*, Kompas, 16 Januari, 2009, h.14.

Berdasarkan kerangka pemikiran dan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengkaji dan menelitinya lebih dalam yang dipaparkan suatu karya ilmiah dalam bentuk Skripsi dengan judul: **“PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PEMBEBANAN BIAYA ADMINISTRASI AKIBAT PENERAPAN PEMBAYARAN LISTRIK MELALUI SISTEM ONLINE”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Hubungan hukum antara PT. PLN (Persero), Bank, dan Konsumen dalam kegiatan pembayaran listrik melalui sistem online perbankan ?
2. Bagaimana Konsekuensi Hukum pembebanan biaya tambahan yang dilakukan PT. PLN (Persero) tanpa adanya kesepakatan Konsumen jika ditinjau dari Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang no 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan ?
3. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen akibat adanya kerugian atas pembebanan biaya administrasi yang dilakukan PT. PLN (Persero) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian merupakan suatu rangkaian kegiatan yang menghendaki adanya hasil. Agar yang dikehendaki dapat tercapai sehingga perlu menetapkan suatu tujuan. Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum yang ingin dicapai adalah:

1. Memenuhi serta melengkapi salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

2. Sebagai wahana untuk mengaplikasikan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jember.
3. Memberikan sumbangsih pemikiran dan wawasan dibidang hukum yang diharapkan dapat berguna bagi almamater, mahasiswa Fakultas Hukum dan masyarakat umum.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus skripsi ini adalah:

4. Mengetahui dan memahami Hubungan hukum antara PT. PLN (Persero), Bank, dan Konsumen dalam kegiatan pembayaran listrik melalui sistem online perbankan.
5. Mengetahui dan memahami Konsekuensi Hukum pembebanan biaya tambahan yang dilakukan PT. PLN (Persero) tanpa adanya kesepakatan Konsumen jika ditinjau dari Undang-undang no 8 tahun 1999 dan Undang-undang No 30 tahun 2009.
6. Mengetahui dan memahami upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen akibat adanya kerugian atas pembebanan biaya administratif yang dilakukan PT. PLN (Persero).

1.4 Metode Penelitian

Menurut Peter Mahmud pengertian penelitian hukum merupakan suatu proses berfikir untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.⁵ Hal ini disebabkan oleh karena penelitian bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten. Oleh karena itu metode penelitian hukum disusun dengan tepat agar menjadi acuan yang sistematis dan terarah dalam menghasilkan suatu argumentasi, teori atau konsep baru sebagai prespektif dalam penyelesaian suatu masalah. Penelitian skripsi ini menggunakan metode sistematis yang dapat menemukan suatu kesimpulan dan ketepatan penerapan hukum pada akhir pembahasan agar dapat mendekati kesempurnaan dalam penulisannya.

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group), 2010, h. 35.

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian yang bersifat yuridis normative, yakni dengan mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif, seperti undang-undang, peraturan-peraturan serta literature yang dihubungkan dengan permasalahan yang dibahas dalam skripsi.⁶

1.4.2 Pendekatan Masalah

Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan. Menurut Peter Mahmud dengan pendekatan tersebut peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba dicari jawabnya.⁷Sehubungan dengan tipe penelitian yang digunakan yakni yuridis normative maka pendekatan yang dilakukan adalah Pendekatan Masalah yang digunakan dalam penelitian hukum adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian skripsi ini ada 2, yang meliputi:

1. Pendekatan undang-undang (*statue approach*)

Pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang dihadapi. Adapun pendekatan tersebut dilakukan guna meneliti aturan aturan yang terkait dengan rumusan masalah mengenai Konsekuensi Hukum Pembebanan Biaya Tambahan Yang Dilakukan PT. PLN (Persero) Tanpa Adanya Kesepakatan Konsumen Jika Ditinjau Dari UUPK Dan UU Ketenagalistrikan, serta upaya hukum dari konsumen dengan adanya pembebanan biaya administrasi yang seharusnya menjadi tanggung jawa dari PT. PLN (Persero) atas pelayanan yang diberikan.

2. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin- doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum sehingga dengan

⁶ Soerjono Soekamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 1986, h. 28

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit.* h. 93.

mempelajari pandangan dan doktrin dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, asas-asas hukum yang relevan dengan isu-isu hukum yang dihadapi,⁸ terkait hal ini yang digunakan adalah rumusan masalah tentang hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha, bank, dan konsumen dalam kegiatan pembayaran listrik melalui sistem online perbankan.

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Data yang diperoleh dan diolah dalam penelitian hukum normative adalah data Sekunder yang diperoleh dari kepustakaan, yang terdiri dari:

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat otoritatif yang artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan atau putusan-putusan hakim.⁹

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Landasan perundang-undangan

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2006 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik;
5. Peraturan Menteri Pertambangan Dan Energi Nomor 02 P/451/M.Pe/1991 Tahun 1991 Tentang Hubungan Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan Dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum Dengan Masyarakat.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

⁸*Ibid*, h. 141.

⁹*Ibid*.

Mengenai Bahan Hukum sekunder menurut Peter Mahmud Marzuki berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan pedoman-pedoman resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹⁰ Sumber bahan hukum sekunder yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah buku-buku yang berupa literatur yang relevan dengan isu hukum yang diangkat dan ditulis dalam skripsi dan keberadaannya bisa untuk dipertanggungjawabkan secara hukum.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Dalam kaitannya dengan bahan Non Hukum, Peter Mahmud Marzuki mengemukakan bahwa hal tersebut sebagai penunjang untuk memperkaya dan memperluas wawasan, peneliti menggunakan sumber bahan non hukum yang dapat berupa buku-buku mengenai ilmu politik, ekonomi, sosiologi, filsafat, kebudayaan ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penelitian.¹¹ Dalam skripsi ini, bahan hukum yang digunakan antara lain berupa buku penulisan karya ilmiah dan bahan-bahan lain yang diperoleh dari sumber bahan non hukum lain.

1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Menurut Peter Mahmud Marzuki analisis bahan hukum merupakan suatu metode atau cara untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang dibahas. langkah-langkah yang harus dilakukan sebelum menganalisis terhadap bahan hukum, sebagai berikut:¹²

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;

¹⁰*Ibid.*, h. 143.

¹¹*Ibid.*, h.. 143.

¹²*Ibid.*

4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum.
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun didalam kesimpulan.

Dalam skripsi ini Bahan hukum yang telah ada akan dianalisis untuk melihat bagaimana ketentuan hukum positif Indonesia mengatur mengenai perlindungan Konsumen terhadap adanya pembebanan biaya administrasi akibat penerapan pembayaran listrik melalui sistem online sehingga dapat membantu menjadi acuan dan bahan pertimbangan hukum guna memberikan solusi bagaimana seharusnya ketentuan hukum positif Indonesia dapat menjamin hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha sehingga dapat memenuhi rasa keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Dengan demikian diharapkan didalam suatu penulisan skripsi ini dapat memperoleh jawaban atas rumusan masalah, sehingga memperoleh hasil yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Konsumen

2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Oughton dan Lowry memandang hukum perlindungan konsumen (*consumer protection law*) sebagai fenomena moderen yang khas abad kedua puluh, namun sebagaimana ditegaskan dalam perundang-undangan, perlindungan hukum bagi konsumen itu sendiri dimulai seabad lebih awal.¹³

Perlindungan hukum bagi konsumen dilakukan dengan cara intervensi negara untuk melindungi hak-hak konsumen dalam bentuk perundang-undangan. Perlindungan diberikan kepada konsumen karena posisi tawar konsumen yang lemah dan sekaligus sebagai tujuan hukum yakni memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan hukum kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen.¹⁴ Perlindungan Konsumen. UUPK memberikan definisi yang cukup luas mengenai tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹⁵

Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat melalui undang-undang khusus memberi harapan agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang selalu merugikan hak-hak konsumen. Dengan adanya UUPK beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.¹⁶

¹³ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Penerbit Nusa Media, 2010), h. 3.

¹⁴ *Ibid.*, h. 24.

¹⁵ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika) Pasal 1 Butir 1, h. 2.

¹⁶ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, cet. 1, (Jakarta: Visimedia), 2008, h. 4.

Adapun Alasan yang untuk menerbitkan peraturan perundang- undangan secara khusus mengatur dan melindungi kepentingan konsumen dapat disebutkan sebagai berikut :¹⁷

1. Konsumen memerlukan pengaturan tersendiri, karena dalam suatu hubungan hukum dengan penjual, konsumen merupakan pengguna barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diproduksi atau untuk diperdagangkan.
2. Konsumen memerlukan sarana atau acara hukum tersendiri sebagai upaya melindungi atau memperoleh haknya.

Dapat dikatakan pembentukan undnag-undang menyadari bahwa perlindungan hukum bagi konsumen ibarat sekeping uang logam yang memiliki dua sisi yang berbeda, satu sisi merupakan konsumen sedangkan di sisi lainnya pelaku usaha, dan tidak mungkin hanya menggunakan satu sisi tanpa menggunakan kedua sisi sekaligus.¹⁸

2.1.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan konsumen di Tanah Air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkat praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, Hukum Perlindungan Konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat.¹⁹Sudikno Mertokusumo menyatakan bahwa asas tak hanya mempengaruhi hukum positif, namun dalam banyak hal tak menutup kemungkinan asas itu dapat membentuk sistem *checksandbalance*. Dalam artian asas itu sering menunjukkan pada kaidah yang berlawanan. Hal itu menunjukkan adanya sifat saling mengendalikan dan membatasi, yang akan menciptakan keseimbangan.²⁰

Berdasarkan Pasal 2 UUPK, dinyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas dalam pembangunan nasional, yaitu :

¹⁷ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Mandar Maju), 2000, h. 14.

¹⁸*Ibid.*,h. 4.

¹⁹ Happy Susanto, *Op.Cit.*, h. 17.

²⁰ Sudikno Mertikusumo, *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*, Ed. Ke 5, Cet. Ke 2, (Liberty : Yogyakarta), 2007 , h. 8.

1. Asas manfaat

Asas ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;

2. Asas keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Melalui kelima asas tersebut, terdapat komitmen untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, yaitu :²¹

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

²¹ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika), Pasal 3, h. 4.

2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

2.2 Konsumen

2.2.1 Pengertian Konsumen

Sebelum berlakunya UUPK, praktis hanya sedikit pengertian konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam Ketetapan MPR No.II/MPR/1993, kata konsumen disebut dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan, tanpa disertai penjelasan tentang pengertian konsumen. Istilah lainnya yang agak dekat dengan konsumen adalah “pembeli”. Istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen jelas lebih luas daripada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh mantan Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy dengan mengatakan, “*Consumers by definition include us all.*”²²

Akan tetapi, Anderson dan Kumpt menggambarkan kesulitan merumuskan definisi konsumen²³

Some difficulties are encountered if one approaches the wide spectrum of situation in terms of a “consumer”. For example, one does not usually think of a borrower or an inventor as a “consumer”. The pedestrian whom you run over when your car goes out of control is not ordinarily regarded as being a consumer. There is in all these situations, however, a common denominator of protecting someone from a hazard from which he cannot by his own action protect himself.

Terjemahannya adalah sebagai berikut:

²² Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta : Kecana Prenada Media Group), 2008, h.60.

²³ Zulham, *Op.Cit.*, h. 16.

“Beberapa kesulitan yang dihadapi apabila diadakan satu pendekatan mengenai konsumen sebagai contoh satu ahli tidak selalu berpikir konsumen sebagai peminjam atau investor. Konsumen bisa saja dianggap seperti pejalan kaki yang kamu tabrak ketika mobilmu tak terkendali akan tetapi itu bukan konsumen biasanya. Bagaimana pun juga di dalam semua situasi di atas merupakan bentuk perlindungan seseorang dari bahaya dimana seseorang tersebut tidak bisa melindungi dirinya sendiri.”

Kendatipun Anderson dan Krump menyatakan kesulitan untuk merumuskan definisi konsumen, namun para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan/atau jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*).²⁴

UUPK menyebutkan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan di atas, maka konsumen dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) pengertian:²⁵

- 1.1 konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- 1.2 konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial. Melihat pada sifat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya adalah pengusaha, baik pengusaha perseorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik negara), dan dapat terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti supplier, distributor, atau pedagang;
- 1.3 konsumen akhir adalah setiap orang alami (*natuurlijke persoon*) yang mendapatkan barang dan/atau jasa, yang digunakan untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga, dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Setelah diundangkannya UUPK, semakin jelaslah siapa yang disebut dengan konsumen. Di dalam bagian penjelasan Pasal tersebut disebutkan bahwa konsumen

²⁴ *Ibid.*

²⁵ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta : Kecana Prenada Media Group), 2008, h. 62.

yang dimaksud dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir/pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk. Selain itu yang perlu diperhatikan juga adalah penggunaan terminologi pemakai, pengguna, dan pemanfaat adalah berbeda satu dengan yang lainnya.²⁶

Selain pengertian-pengertian di atas dikemukakan pula pengertian konsumen yang khusus berkaitan dengan masalah ganti kerugian. Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli melainkan juga korban yang bukan pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan di Eropa, hanya dikemukakan pengertian konsumen berdasarkan *Product Liability Directive*²⁷ (selanjutnya disebut *directive*) sebagai pedoman bagi Negara Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) dalam menyusun ketentuan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian karena kematian atau cedera atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri.²⁸

2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.²⁹

²⁶ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika), Penjelasan Pasal 1, h. 38.

²⁷ Lukmanul Hakim, “Tanggung Jawab Produsen Dalam Perdagangan Bebas”, *Among Makarti*, Vol.3 No.6, Desember 2010 dalam artikelnya menjelaskan Dewan Menteri Masyarakat Eropa pada tanggal 25 Juli 1985 telah mengesahkan The EEC Product Liability Directive yang berisi tentang pendekatan hukum, pengaturan-pengaturan dan ketentuan administrative yang berkaitan dengan tanggung jawab terhadap produk yang cacat di antara negara-negara anggota. Sedangkan pemerintah Indonesia juga telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berisi hak dan kewajiban pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan tanggungjawab pelaku usaha (product liability)

²⁸ Prof.Dr.Ahmad Miru,S.H.,M.H., *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*,(Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada), 2011, h. 21.

²⁹ Zulham, *Op.Cit.*,h. 47.

Indonesia melalui UUPK menetapkan hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 sebagai berikut :³⁰

- 1.1 hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa;
- 1.2 hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 1.3 hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 1.4 hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 1.5 hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 1.6 hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 1.7 hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 1.8 hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 1.9 hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.³¹

Selain memperoleh hak tersebut, sebagai penyeimbang, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban yang diatur dalam Pasal 5 UUPK , yaitu :³²

- 1.1 membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

³⁰ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika), Pasal 4, h. 5.

³¹ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit.*, h. 34.

³² Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika), Pasal 5, h. 6.

- 1.2 beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 1.3 membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 1.4 mengikurti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.3 Pelaku usaha

2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha secara normatif termuat dalam Pasal 1 Angka (3) UUPK, yaitu setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³³

Lebih lanjut hal tersebut dijelaskan dalam penjelasan Pasal 1 Angka (3) UUPK, bahwa pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian diatas adalah perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.³⁴

Pelaku usaha yang dimaksud dalam UUPK sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup ekportir atau pelaku usaha di luar negeri karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.³⁵

2.3.2 Hak dan kewajiban Pelaku

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak. Dalam kegiatan usaha, undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larang kepada pelaku usaha. Pengaturan tentang hak, kewajiban dan larangan itu dimaksudkan untuk

³³ *Ibid.*, Pasal 1 Butir 3, h.2.

³⁴ *Ibid.*

³⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit.*, h. 38.

menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumennya. Sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian nasional pada umumnya.³⁶

Hak tersebut diatur dalam ketentuan Pasal 6 UUPK menyebutkan mengenai hak-hak dari pelaku usaha, hak pelaku usaha adalah :³⁷

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebagai konsekuensi adanya hak pelaku usaha, pelaku usaha juga memiliki kewajiban, kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 7 UUPK yang menyebutkan berbagai kewajiban dari pelaku usaha, yaitu :³⁸

- 1.1 beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 1.2 memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 1.3 memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 1.4 menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 1.5 memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 1.6 memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

³⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti), 2014, h. 71.

³⁷ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika), Pasal 6, h. 6.

³⁸ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika), Pasal 7, h. 6.

1.7 memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Ketentuan mengenai kewajiban pelaku usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan cukup jelas, hanya ketentuan huruf c dan huruf e yang diberi penjelasan. Penjelasan mengenai huruf c dan huruf e Pasal 7 UUPK:

Pasal 7 Huruf c

“Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.”

Pasal 7 Huruf e

”Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.”

2.3.3 Tanggung Jawab Pelaku usaha

Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut dibebankan kepada pihak yang terkait.³⁹

Adanya kerugian terhadap konsumen atas produk yang merugikan konsumen, maka ada upaya-upaya dari pelaku usaha untuk menentukan bagaimana cara yang ditempuh agar dapat membuktikan bahwa produk mereka cacat/rusak ataupun merugikan konsumen, yaitu dasar pertanggungjawaban, pembuktian, dan ganti kerugian.⁴⁰ Dengan demikian, upaya-upaya yang akan dilakukan pelaku usaha apabila ada produk yang merugikan konsumen, maka pertama dari segi pertanggungjawaban, produsen sebagai pelaku usaha dibebankan dua jenis pertanggungjawaban, yaitu:⁴¹

³⁹ Louis Yulius, *Lex Privatum*, Vol.I, No.3, (Manado: Universitas Sam Ratulangi) 2013, h. 29.

⁴⁰ *Ibid.*, h. 33.

⁴¹ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, h. 80.

2.3.3.1 Pertanggungjawaban Publik

Produsen sebagai pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat yang menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Karena itu, kepada pelaku usaha dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui penerapan norma-norma hukum, kepatutan, dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku dikalangan dunia usaha.⁴²

Atas setiap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha maka kepadanya dikenakan sanksi-sanksi hukum, baik sanksi administratif maupun sanksi pidana. Beberapa perbuatan yang bertentangan dengan tujuan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat dapat dikategorikan sebagai perbuatan kejahatan. Bentuk pertanggungjawaban administratif yang dapat dituntut dari produsen sebagai pelaku usaha diatur dalam Pasal 60 UUPK, yaitu tentang pembayaran ganti kerugian paling banyak Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) terhadap pelanggaran atas ketentuan tentang kelalaian membayar ganti rugi kepada konsumen. Sedangkan pertanggungjawaban pidana yang dibebankan kepada pelaku usaha yang bersangkutan maupun pengurusnya dengan dipidana penjara dua sampai lima tahun dan denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).⁴³

Selain pada pidana diatas dapat juga dikenakan hukuman tambahan, seperti perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, dan perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen.

2.3.3.2 Pertanggungjawaban Privat

Dalam UUPK diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha pada Pasal 19. Dengan ketentuan sebagai berikut:⁴⁴

1. pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat

⁴² *Ibid.*

⁴³ *Ibid.*, Hlm 81

⁴⁴ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika), Pasal 19, h. 14.

- mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pengambilan uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 3. pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
 4. pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
 5. ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam Pasal 19 UUPK dimaksudkan jika konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib memberi penggantian kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan. Penggantian kerugian itu dilakukan dalam waktu paling lama tujuh hari setelah tanggal transaksi.⁴⁵

Dengan demikian, ketentuan ini tidak dimaksudkan supaya persoalan diselesaikan melalui pengadilan, tetapi merupakan kewajiban mutlak bagi produsen untuk memberi penggantian kepada konsumen, kewajiban yang harus dipenuhi seketika. Namun demikian, dengan memperhatikan Pasal 19 ayat (5) maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksudkan di sini adalah kalau kesalahan tidak pada konsumen. Jika sebaliknya kesalahan ada pada konsumen, produsen dibebaskan dari kewajiban tersebut.⁴⁶

2.4 Biaya Administrasi

Kamus Besar Bahasa Indonesia memberikan pengertian mengenai Biaya Administrasi/*maintenance fee* yaitu biaya yang dibebankan secara berkala kepada pemegang rekening pada suatu bank, misalnya biaya administrasi rekening koran,

⁴⁵ Janus Sidabalok, *Op. Cit.*, h. 82.

⁴⁶ *Ibid.*, Hlm 83.

urusan tahunan kartu kredit; nasabah mungkin tidak dikenai biaya tersebut jika dapat memelihara saldo minimum tertentu.

Menurut Munandar pengertian anggaran biaya administrasi adalah Anggaran yang merencanakan secara lebih terperinci tentang biaya yang terjadi serta biaya lain yang sifatnya untuk keperluan secara keseluruhan, yang di dalamnya meliputi rencana tentang jenis biaya administrasi, jumlah biaya administrasi, dan waktu (kapan) biaya administrasi tersebut terjadi dan dibebankan, yang masing-masing dikaitkan dengan tempat (departemen) dimana biaya administrasi tersebut terjadi.⁴⁷

2.5 Tenaga Listrik

1. Pengertian Tenaga Listrik

Secara yuridis pengertian tenaga listrik tercantum dalam Pasal 1 angka (2) UU Ketenagalistrikan yaitu suatu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, tetapi tidak meliputi listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika, atau isyarat.⁴⁸

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.⁴⁹

Tenaga listrik memiliki arti penting 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, UU Ketenagalistrikan menyatakan bahwa usaha penyediaan tenaga listrik

⁴⁷ M.Munandar, *Budgeting: Perencanaan Kerja, Pengkoordinasian Kerja, Pengawasan Kerja*, (Yogyakarta: BPF), 2003, Hlm 187.

⁴⁸ Republik Indonesia, *Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan*, (Jakarta: Sinar Grafika), h. 3.

⁴⁹ *Ibid.*, h. 40.

dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah daerah. Pemerintah dan pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya menetapkan kebijakan, pengaturan, pengawasan, dan melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik. Pemerintah dan pemerintah daerah menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik yang.⁵⁰

2.5.2 PT.PLN (Persero) Sebagai Penyelenggara Jasa Dibidang Ketenagalistrikan

Pasal 9 ayat (1) UU Ketenagalistrikan menyebutkan bahwa kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a terdiri atas:⁵¹

- a. usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum; dan
- b. usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan sendiri.

Dalam Pasal 10 ayat 1 menyebutkan bahwa usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a meliputi jenis usaha:⁵²

- a. pembangkitan tenaga listrik;
- b. transmisi tenaga listrik;
- c. distribusi tenaga listrik; dan/atau
- d. penjualan tenaga listrik.

Di Indonesia saat ini, PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang bergerak di bidang ketenagalistrikan. Dalam usahanya yang bergerak di bidang ketenagalistrikan PT. PLN (Persero) merupakan badan usaha yang mempunyai jangkauan yang luas di Indonesia. Hal ini terbukti dengan dimilikinya kantor-kantor cabang yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia yang siap untuk melayani kebutuhan konsumennya dalam hal ketenagalistrikan.

2.6 Sistem Online Listrik

⁵⁰*Ibid.*

⁵¹ Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, (Jakarta: Sinar Grafika), Pasal 9, h. 13.

⁵²*Ibid.*, Pasal 10, h. 13.

2.6.1 Pengertian sistem online

Sistem online merupakan sistem yang menerima langsung input pada area dimana input tersebut direkan dan menghasilkan output yang dapat berupa hasil komputerisasi pada area dimana mereka dibutuhkan.⁵³

Menurut Mulyadi pengertian dari sistem online adalah sebagai berikut⁵⁴ :

“Sistem online adalah sistem komputer yang memungkinkan pemakai melakukan akses ke data dan program secara langsung melalui peralatan terminal.”

Tipe sistem online menurut Mulyadi digolongkan sebagai berikut:⁵⁵

1. *Online real time/time processing*. Transaksi secara individual dientri melalui peralatan terminal, divalidasi dan digunakan untuk meng-update dengan segera file komputer. Sebagai contoh adalah penerimaan kas yang segera secara langsung digunakan untuk meng-update akun customer yang bersangkutan. Hasil pengolahan ini kemudian tersedia segera untuk permintaan keterangan/laporan.
2. *Online/batch processing*
Dalam suatu sistem *online/batch processing*, transaksi secara individual dientri melalui peralatan terminal, dilakukan validasi tertentu, dan ditambahkan ke transaction file yang berisi transaksi lain, dan kemudian dientri ke dalam sistem periodic. Sebagai contoh jurnal dapat dimasukkan dan divalidasi secara online dan disimpan sementara dalam transaction file dan master file buku besar di-update secara bulanan.
3. *Online/memo update* (data pengolahan selanjutnya)
Transaksi secara individual digunakan untuk meng-update semua memo file yang berisi informasi yang telah diambil dari master file. Sebagai contoh, penarikan kas melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
4. *Online/inquiry*
Membatasi pemakai pada peralatan terminal untuk melakukan permintaan keterangan dari master file. Dalam sistem ini master file di-update oleh sistem lain, biasanya berdasarkan batch transaksi.
5. *Online downloading/uploading processing*
Online downloading/uploading processing berkaitan dengan transfer data dari master file ke peralatan *intelligent* terminal untuk diolah lebih lanjut oleh pemakai. Sebagai contoh, data di kantor pos yang merupakan transaksi cabang dapat ditransfer ke peralatan terminal di

⁵³ Suzanna, “Peranan Sistem Pembayaran Listrik Online (Payment Point Online Bank) Dalam Menunjang Efektifitas Pengendalian Internal Pemberian Kas”, Skripsi, 2008, h. 20.

⁵⁴ Mulyadi, *Sistem Akuntansi Edisi Kesembilan*, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Hukum Ekonomi YKPN), 2004, h. 332.

⁵⁵ *Ibid.*, h. 333.

cabang untuk diolah lebih lanjut dan untuk menyiapkan laporan keuangan cabang. Hasil pengolahan ini dan data lainnya diolah secara local di cabang dapat ditransfer ke komputer kantor pusat.

Berdasarkan kelima tipe sistem online tersebut sistem merupakan tipe sistem online *realtime processing* karena sistem PPOB yang digunakan oleh PT PLN (Persero) sesuai dengan definisi *online realtime processing*. Ketika pelanggan melakukan pelunasan tagihan listrik melalui *payment point*⁵⁶ baik melalui *downline payment point*⁵⁷ atau *delivery channel*⁵⁸, dana yang diterima ditunjukkan ke *account receipt*⁵⁹ Unit Pelaksana Induk, transaksi ini secara langsung mengupdate data pelanggan yang bersangkutan di bank sekaligus mengupdate DPP-UPI di Kantor Distribusi.⁶⁰

2.6.2 PPOB sebagai Layanan Pembayaran Listrik Secara Online

Payment Point Online Bank (PPOB) adalah sistem pembayaran rekening secara tunai melalui teknologi tinggi dengan menggunakan perangkat lunak yang didesain secara khusus dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat. PPOB sebagai satu kesatuan sistem *hardware* dan sistem *software* aplikasi, jaringan komunikasi data dan rekonsiliasi data sehingga dapat berfungsi sebagai media interaksi sistem pembayaran tagihan apapun secara online dengan pihak bank sebagai penyelenggara sekaligus penampung dana pelanggan untuk diteruskan kepada mitra kerjanya. *Payment point* adalah tempat atau loket yang

⁵⁶ Payment Point yaitu kegiatan dalam bentuk pelayanan pembayaran atau penerimaan pembayaran melalui kerjasama antara Bank dengan pihak lain pada suatu lokasi tertentu, seperti untuk pembayaran tagihan telepon, tagihan listrik, gaji pegawai dan/atau penerimaan setoran dari pihak ketiga, dikutip dari Peraturan Bank Indonesia No. 11/1/PBI/2009 tentang Bank Umum BABI Pasal 1 angka 7 a.

⁵⁷ Downline payment point adalah mitra bank baik perorangan ataupun badan usaha yang direkrut atau mendaftarkan diri pada seorang Upline untuk memperluas jangkauan pelanggan PLN di berbagai pelosok daerah, dikutip pada <http://www.ppobbukopin.com/>, diakses pada tanggal 17 Nopember 2014 pukul 12.00 WIB.

⁵⁸ Delivery channel adalah saluran pembayaran yang memungkinkan seluruh alat pembayaran dapat berfungsi (sebagai intermediary). Contoh saluran pembayaran adalah ATM, Teller, Autodebet, Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking, SST, EDC, Transfer RTGS, dikutip dari Pengantar Sistem Pembayaran, Biro Pengembangan dan Kebijakan Sistem Pembayaran Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran, h. 7.

⁵⁹ Account receipt adalah rekening dana yang di terima PLN dari pihak lain, dikutip dari Finansial Menuju World Class Services 2015, PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, Edisi II, 2013.

⁶⁰ *Ibid.*

menerima pembayaran pelanggan yang dikelola oleh perorangan, atau badan usaha yang telah bermitra kerja dengan *collecting agent*.⁶¹

Adapun sebagai dasar hukum dalam pelaksanaan PPOB yakni :

1. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Pasal 1 butir 2),
2. Keputusan Direksi PLN No.021.K/0599/ DIR/1995 Tanggal 23 Mei 1995 tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan. Fungsi penagihan: “Dalam melaksanakan pelayanan penerimaan pembayaran yang berorientasi pada pelanggan, perlu dibuat rencana kerjasama dengan pihak lain dalam hal pengurusan penerimaan pembayaran piutang pelanggan”.
3. Edaran Direksi PT PLN (Persero) No.010.E/012/DIR/2002 Tanggal 28 Juni 2002 Tentang Mekanisme Arus Dana Receipt: “untuk mewujudkan pening-katan pelayanan pelanggan dan sekaligus mempercepat aliran masuknya dana hasil penagihan, membuka sarana pembayaran rekening listrik secara online bekerjasama dengan pihak Bank-Bank Mitra Kerja”.

2.6.3 Ruang Lingkup PPOB

Sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) sendiri merupakan pengembangan dari *Semi Online Payment Point* (SOPP), dimana transaksi berlangsung secara semi online, dan memiliki jeda waktu sehingga update data dan arus keuangan memerlukan waktu.⁶² Sedangkan pada sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB), semua berlangsung secara online, dimana transaksi manual hanya terjadi pada pelanggan dan loket *Payment Point Online Bank* (PPOB), sehingga update data dan arus keuangan berlangsung *real time*.⁶³

Payment Point Online Bank (PPOB) melingkupi pelayanan pelanggan, sistem informasi, teknologi informasi dan dana receipt.

2.6.3.1 Konsep Pelayanan

James Fitzsimmons mendefinisikan pelayanan yaitu “...*services are deeds, process and performances.*” Dari pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan

⁶¹ Noermayanti, Hermawan, Mohammad Nuh, “Efektivitas Penerapan Sistem PPOB (*Payment Point Online Bank*) Pada PT. PLN (Persero) Area Madiun (Studi Pada PT. PLN (Persero) Area Madiun)”, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 5, h. 974.

⁶² Anggrita Denziana, Siti Utami Ningsih, Yunus Fiscal, “Pengaruh *Payment Point Online Bank* (Ppob) Dalam Percepatan Aliran Kas Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung”, Jurnal Akuntansi & Keuangan Universitas Bandar Lampung, Vol.5, No. 1, 2014, h. 50.

⁶³*Ibid.*, h. 51.

bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, proses, dan merupakan unjuk dan memberikan pengalaman kasat, tidak tahan lama yang dilakukan untuk pelanggan sebagai data perusahaan kita.⁶⁴

Zeihatmi dan Bitner menyatakan bahwa suatu produk pelayanan memiliki karakter yang berbeda dengan produk nyata lainnya. Adapun karakter tersebut adalah :⁶⁵

1. Tidak Nyata (*intangibile*), dalam artian suatu pelayanan tidak berwujud dan tidak disentuh namun hanya dapat dirasakan melalui proses yang diberikan oleh penyedia layanan.
2. Heterogen (*Heterogenous*) karena pelayanan yang dihasilkan oleh manusia, maka hasil dari suatu pelayanan yang dilakukan akan berbeda hasilnya tergantung dari persepsi yang menerimanya, dimana persepsi itu akan dipengaruhi dari pengalaman dari masing-masing penerima pelayanan
3. Diproduksi pada saat dikonsumsi atau tidak terpisahkan (*Simulneous Production and consumption*), produk pelayanan merupakan proses pelayanan itu sendiri dalam artian pada saat perusahaan yang menyediakan layanan internet memproduksi produk pelayanan pada waktu yang sama produk pelayanan dijual.
4. Rentan (*Perishability*), suatu pelayanan tidak dapat disimpan, dijual kembali, atau dikembalikan karena sifatnya yang tidak dapat dipisahkan antara produksi dan konsumsi

2.6.3.2 Sistem Informasi

Informasi menyangkut arti manfaat, bila kita bisa memanfaatkannya. Informasi mengandung makna usaha, untuk mendapatkannya, memahaminya, menggunakan, menyebarkannya, menyimpannya, dan memadukannya dengan informasi lainnya menjadi satu bentuk informasi baru. Informasi memiliki nilai, yang menambah nilai sesuatu yang memakainya. Informasi merupakan pengetahuan yang membuat kita mengetahui. Informasi bisa menjadi ilmu yang merupakan pengetahuan yang telah diruntukan, atau teknologi yang merupakan teknik atau cara melakukan sesuatu. Sistem bisa ditafsirkan sebagai kesatuan elemen yang memiliki keterkaitan. Beberapa elemen dapat digabung menjadi suatu unit, kelompok, atau komponen sistem

⁶⁴ Herlan Suherlan, Yono Budhiono, Psikologi Pelayanan Di Bidang Pariwisata dan Hospitality Serta di Berbagai Bidang Bisnis Lainnya, (Bandung: Media Perubahan), 2013, h. 130.

⁶⁵ *Ibid.*, h. 130-131.

dengan fungsi tertentu. Dengan mengacu pada makna diatas Sistem informasi bisa diartikan sebagai kesatuan elemen informasi, termasuk cara merancang, mengaktifkan, menangani, memelihara dan memanfaatkan informasi.⁶⁶

2.6.3.3 Teknologi Informasi (TI)

Tekhnologi informasi memang secara lebih mudah dipahami secara umum sebagai pengolahan informasi yang berbasis pada teknologi komputer yang saat ini teknologinya terus berkembang sehubungan perkembangan teknologi lain yang dapat dikoneksikan dengan komputer itu sendiri. Ada banyak definisi dari teknologi informasi, berikut ini adalah salah satu definisi dari teknologi informasi yang diambil dari “*Information Technology Training Package ICA99*” bahwa industri teknologi informasi didefinisikan sebagai pengembangan teknologi dan aplikasi dari komputer dan teknologi berbasis komunikasi, untuk memproses, penyajian, mengolah data dan informasi. Termasuk di dalamnya pembuatan perangkat keras komputer dan komponen komputer, pengembangan perangkat lunak komputer dan berbagai jasa yang berhubungan dengan komputer.⁶⁷

Jadi Pada intinya istilah teknologi informasi adalah teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai perangkat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Data merupakan objek yang belum dan akan dilakukan pengolahan yang sifatnya masih mentah, sedangkan informasi adalah data yang telah diolah dan sifatnya menjadi data lain yang bermanfaat yang biasa disebut informasi.⁶⁸

2.6.3.4 Dana Receipt

Dana receipt adalah seluruh uang yang diterima oleh PT. PLN (Persero) dari hasil kegiatan Penjualan Tenaga Listrik (PTL) dan atau yang terkait dengan kegiatan Penjualan Tenaga Listrik serta penerimaan perusahaan lainnya, kecuali Pajak Penerangan Jalan (PPJ), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan bea materai.

⁶⁶ Taufiq Rochim, *Sistem Informasi*, (Bandung : Penerbit ITB), 2002, h. 1

⁶⁷ Akhmad Fauzi, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Yogyakarta : Graha Ilmu), 2008, h. 5.

⁶⁸ *Ibid.*, h. 6.

Berdasarkan Edaran Direksi PT. PLN (Persero) No. 010.E/012/DIR/2002 tentang Mekanisme Arus Dana *Receipt*, pengaturan arus dana *receipt* dibagi atas dua sistem yaitu :⁶⁹

Sistem Konvensional

1. Seluruh penerimaan pendapatan di kantor pelayanan Unit Pelaksana (UP) dan tingkatdibawahnya secara harian ditransfer otomatis ke Unit Pelaksana Induk (UPI) atasannya. Apabila masih terdapat saldo bank *receipt*, maka pejabat UP yang ditunjuk memerintahkan Bank untuk mentransfer seluruh saldo melalui perintah transfer elektronik (*telebanking*) serta memberi sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku kepada Bank Receipt tersebut.
2. Bank penyelenggara *payment point* konvensional melalui perjanjian kerjasama dengan UPI setempat diwajibkan mentransfer otomatis hasil pelunasan tagihan listrik secara harian ke *account receipt* UPI di bank mitra kerja yang terkait perjanjian kerjasama induk.
3. UP menunjuk pejabat untuk setiap hari mengawasi dan merekonsiliasi kebenaran penerimaan pendapatan dengan sumber data, yaitu nota kredit/ nota debit/ rekening koran bank yang bersangkutan dengan laporan pelunasan per *payment point* dan bank *receipt* dari UPI.
4. UPI mentransfer ke kantor pusat melalui perintah transfer elektronik (*telebanking*) secara harian oleh pejabat yang ditunjuk ditingkat UPI.
5. Transfer silang antara dua bank mitra kerja tidak diperbolehkan, kecuali penerimaan Pajak Penerangan Jalan (PPJ), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Bea Materai.
6. Bank mitra kerja tanpa ikatan perjanjian induk dengan PT. PLN (Persero) kantor pusat yang melayani pembayaran tagihan listrik bagi nasabahnya melalui transaksi giral berlaku seperti butir (b) di atas.
7. Apabila UPI sudah mengoperasikan sistem aplikasi pengendalian piutang pelanggan sebagaimana diatur dalam Edaran Direksi nomor 082.K/010/DIR/2002 tanggal 25 Juni 2002, maka pelaksanaan transfer otomatis oleh bank mitra kerja diubah menjadi transfer berdasarkan Surat Perintah Transfer (*telebanking*) dari UPI.

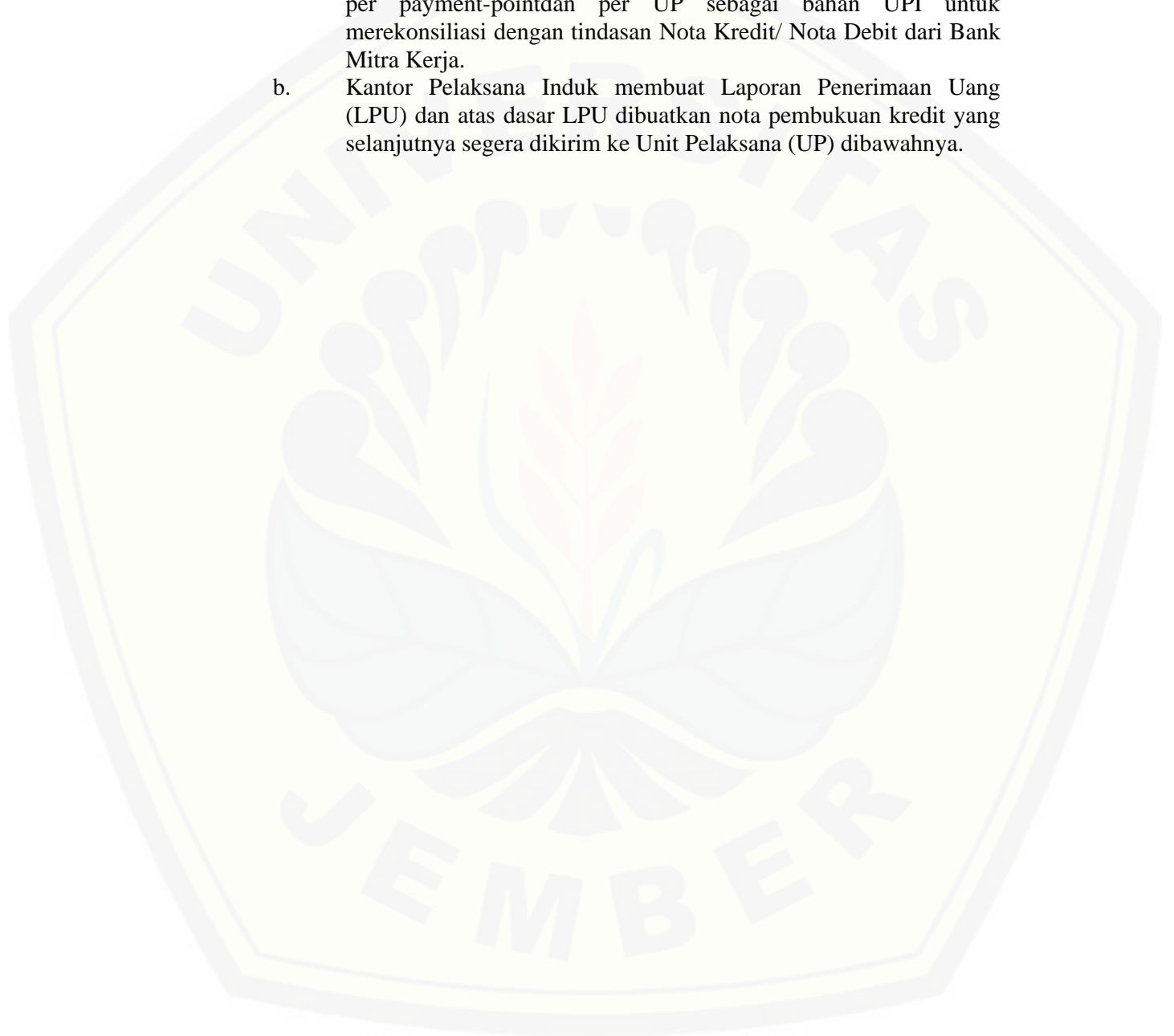
Sistem Online:

1. Setiap pembayaran rekening listrik dari pelanggan melalui online langsung ditujukan ke *account receipt* kantor UPI. Atas jumlah uang yang diterima di *account receipt* kantor UPI akan mengirimkan Laporan Penerimaan Uang (LPU) beserta nota pembukuan kreditnya kepada UP yang bersangkutan setiap hari.
2. Seluruh penerimaan dana Receipt yang diterima oleh UPI di transfer secara harian ke *account receipt* kantor pusat berdasarkan perintah transfer dari Pejabat yang ditunjuk melalui transaksi elektronik (*telebanking*), pejabat yang ditunjuk di kantor pusat berwenang untuk memerintahkan

⁶⁹ Anggrita Denziana, Siti Utami Ningsih, yunus Fiscal, *Op.Cit.*, h. 53-54.

bank *receipt* UPI untuk transfer elektronik (*telebanking*) ke bank *receipt* kantor pusat.

3. Pengiriman uang ke Kantor Pusat dari UPI harus digabung dengan penerimaan melalui *payment point* sistem konvensional.
4. Berdasarkan data yang tersedia, Kantor UPI mengeluarkan secara harian :
 - a. Daftar konsolidasi pelunasan tagihan listrik yang lunas per Bank, per *payment-point* dan per UP sebagai bahan UPI untuk merekonsiliasi dengan tindakan Nota Kredit/ Nota Debit dari Bank Mitra Kerja.
 - b. Kantor Pelaksana Induk membuat Laporan Penerimaan Uang (LPU) dan atas dasar LPU dibuatkan nota pembukuan kredit yang selanjutnya segera dikirim ke Unit Pelaksana (UP) dibawahnya.



BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Hubungan Hukum Antara PT. PLN (Persero), Bank, dan Konsumen Dalam Kegiatan Pembayaran Listrik Melalui Sistem Online Perbankan

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu BUMN berbentuk Persero yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan ketenagalistrikan untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat. PT. PLN (Persero) diberi wewenang oleh UU Ketenagalistrikan sebagai penyelenggara usaha penyediaan tenaga listrik dalam melaksanakan fungsinya untuk mengelola ketenagalistrikan di Indonesia. Dengan demikian PT. PLN (Persero) bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Indonesia dalam melaksanakan fungsi pelayanan umum di bidang ketenagalistrikan. Dalam Pasal 4 ayat (1) Undang Undang Ketenagalistrikan mengatur bahwa pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah yang secara jelas dimaksud BUMN adalah PT. PLN (Persero).⁷⁰

PT. PLN (Persero) melakukan pengadaan tenaga listrik meliputi pembangkitan, transmisi, distribusi, dan penjualan tenaga listrik kepada pelanggan. Hal tersebut merupakan salah satu kewajiban yang timbul karena hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) sebagai penyedia jasa dengan Pelanggan sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Pelanggan yang dimaksud merupakan pelanggan akhir/pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk/jasa yaitu tenaga listrik.

Hubungan hukum adalah Hubungan antara dua subjek hukum atau lebih dimana hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban di pihak lain. Dengan kata lain hubungan hukum adalah hubungan yang diatur oleh hukum yakni mengatur hubungan antara orang yang satu dengan orang yang lain,

⁷⁰ Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, (Jakarta: Sinar Grafika), Pasal 4, h.33.

antara orang dengan masyarakat, antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain. Jadi hubungan hukum terdiri atas ikatan-ikatan antara individu dengan individu dan antara individu dengan masyarakat dan seterusnya.

Hubungan hukum timbul apabila adanya suatu peristiwa hukum. Peristiwa hukum adalah peristiwa kemasyarakatan yang akibatnya diatur oleh hukum. Transaksi jual beli listrik merupakan salah satu peristiwa hukum yang terdapat akibat dan diatur oleh hukum, yaitu adanya hak dan kewajiban diantara para pihak. Transaksi jual beli memiliki beberapa asas, salah satunya adalah Asas Kebebasan berkontrak. Asas tersebut memberikan kebebasan kepada para pihak untuk :⁷¹

1. Membuat atau tidak membuat perjanjian,
2. Mengadakan perjanjian dengan siapa pun,
3. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya, dan
4. Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan

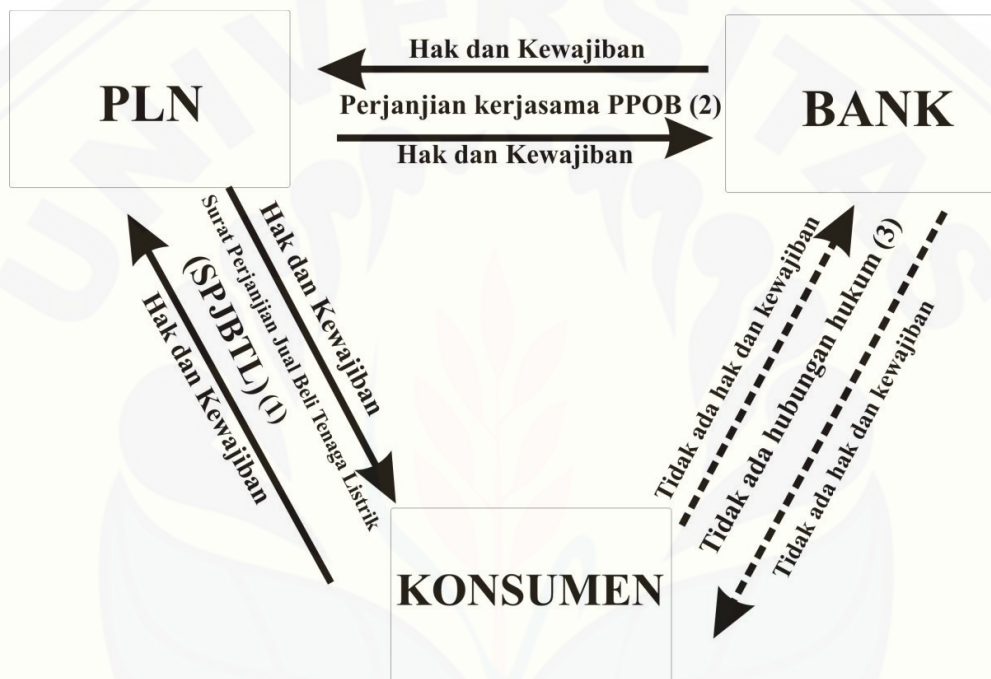
Dari asas kebebasan berkontrak tersebut maka PT. PLN (Persero) sebagai Penyedia Tenaga Listrik dengan Pelanggan dapat bebas menentukan bentuk perjanjian baik tertulis maupun lisan. Pelanggan yang mengajukan permohonan untuk menjadi pelanggan listrik pada PT. PLN tersebut, maka pihak calon pelanggan/calon pelanggan diwajibkan untuk menandatangani Perjanjian Penyediaan Tenaga Listrik dan pemanfaatannya yang diatur secara tertulis dalam Surat perjanjian jual beli Tenaga Listrik (selanjutnya disebut sebagai SPJBTL) yang disediakan PT. PLN (Persero). Pelanggan yang telah membayar Biaya Penyambungan dan Uang Jaminan Pelanggan, maka pada saat itu juga pelanggan dinyatakan sah sebagai pembeli atau pelanggan PT. PLN yang berkewajiban membayar harga satuan listrik sesuai yang dipergunakan dalam setiap bulannya dan berhak menikmati aliran listrik sebagaimana telah diperjanjikan.

PT. PLN (Persero) dalam jual beli tenaga listrik menerapkan kebijakan yakni penerapan system PPOB dengan berdasarkan Keputusan Direksi PLN No.021.K/0599/DIR/1995 tgl 23 Mei 1995 tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan, dan Edaran Direksi PT. PLN (Persero) No.

⁷¹ Salim H.S., Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak, (Jakarta : Sinar Grafika), 2003, h.9.

010.E/012/DIR/2002 tanggal 29 Juni 1984 tentang penyelenggaraan bank dan PT. Pos Indonesia diberikan kewenangan untuk memberikan jasa dalam lalu lintas PPOB, yang artinya adalah layanan pembayaran rekening listrik pelanggan PT. PLN (Persero) secara online melalui jasa bank.⁷²

Dalam pembayaran listrik terdapat 3(tiga) pihak yang hubungan hukumnya dapat diuraikan dalam bagan berikut:



1. PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa dibidang ketenagalistrikan, salah satunya meliputi pemasangan dan penerimaan pembayaran jasa tenaga listrik. Pelanggan ialah masyarakat Indonesia yang membeli jasa pln dalam hal pemasangan dan pembayaran jasa kelistrikan. Adanya proses transaksiantara pelaku usaha dengan pelanggan, menimbulkan suatu hubungan hukum jual beli bagi keduanya. Hubungan hukum tersebut tertuang dalam SPJBTL dan PT. PLN (Persero) bertindak sebagai PIHAK

⁷² Noermayanti, Hermawan, Mohammad Nuh, "Efektivitas Penerapan Sistem PPOB (*Payment Point Online Bank*) Pada PT. PLN (Persero) Area Madiun (Studi Pada PT. PLN (Persero) Area Madiun)", Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 5, h. 973.

PERTAMA sedangkan Pelanggan sebagai PIHAK KEDUA. Perjanjian jual beli tersebut menimbulkan hak dan kewajiban dasar sebagaimana yang diatur di dalam Draft SPJBTL Distributor Jawa Timur Area Jember tahun 2014 pada klausula hak dan kewajiban, yaitu :⁷³

Hak dan Kewajiban Pihak Pertama

HAK PIHAK PERTAMA

1. Menerima pembayaran tagihan listrik atas pemakaian tenaga listrik oleh pihak kedua.
2. Melakukan kegiatan pekerjaan pengoperasian, perbaikan, pemeriksaan, perluasan, rehabilitasi instalasi peralatan listrik milik PIHAK PERTAMA dan pemeriksaan instalasi milik PIHAK KEDUA setiap saat apabila dipandang perlu terhadap instalasi dan atau peralatan listrik dimaksud.
3. Melakukan pemadaman atau penghentian penyaluran tenaga listrik dalam pelaksanaan pekerjaan sebagaimana yang dimaksud butir 1.b. Pasal ini setelah memberitahu terlebih dahulu melalui media massa tentang rencana kerja dan pemadaman kepada PIHAK KEDUA dalam waktu 1x24 jam sebelum pelaksanaan pemadaman kecuali apabila dalam keadaan *force majeure*⁷⁴, terjadi gangguan atau kerusakan mendadak pada saluran listrik dan Alat Pembatas Pengukur (APP) milik PIHAK PERTAMA.
4. Masuk ke persil dan bangunan PIHAK KEDUA dan menggunakannya untuk sementara waktu, menggunakan tanah, melintas di atas atau di bawah tanah, melintas di atas atau di bawah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah, dan memotong dan atau menebang tanaman milik PIHAK KEDUA yang menghalangi kelangsungan penyaluran tenaga listrik atau membahayakan keselamatan umum.
5. Memasuki pekarangan/halaman milik PIHAK KEDUA dalam rangka pelaksanaan kegiatan operasional PIHAK PERTAMA,

⁷³ Draft Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik PT. PLN (Persero) Distributor Jawa Timur Area Jember Tahun 2014, Pasal 8-9.

⁷⁴ Dalam hukum Perdata Indonesia, dasar hukum perjanjian atau kontrak yang utama adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), meskipun tidak ada pasal khusus untuk Force Majeure ini namun secara umum pengaturan terkait Force Majeure dalam KUH Perdata terdapat dalam Pasal 1244 dan 1245 KUH Perdata. Dalam Pasal 1244 dijelaskan bahwa Debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga, bila dia tidak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepat waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh suatu hal yang tidak terduga, yang tidak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya, walaupun tidak ada iktikad buruk padanya. Sedangkan dalam pasal 1245 di jelaskan bahwasanya Tidak ada pergantian biaya, kerugian dan bunga, bila dalam keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan, debitur terhalang untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau melaksanakan suatu perbuatan yang terlarang baginya dikutip dari Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

termasuk juga dalam Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (selanjutnya disebut P2TL)⁷⁵.

6. Memeriksa pemanfaatan tenaga listrik pada bangunan PIHAK KEDUA dan atau melakukan P2TL berdasarkan ketentuan yang berlaku.
7. Melakukan penyesuaian golongan tariff apabila pemanfaatan tenaga listrik oleh PIHAK KEDUA tidak sesuai dengan peruntukan golongan tarif dalam perjanjian ini dengan sepengetahuan PIHAK KEDUA.
8. Mengambil tindakan hukum atas kelalaian atau pelanggaran yang dilakukan PIHAK KEDUA.
9. Menjual tenaga listrik kepada PIHAK LAIN (pembeli tenaga listrik yang lainnya) dari instalasi listrik milik PIHAK PERTAMA melintasi tanah dan atau bangunan milik PIHAK KEDUA dengan ketentuan bahwa sambungan baru tersebut tidak akan mengurangi kehandalan penyaluran tenaga listrik kepada PIHAK KEDUA.
10. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan pelanggan yang beritikad tidak baik.

KEWAJIBAN PIHAK PERTAMA :

1. Memberikan pelayanan yang baik pada PIHAK KEDUA sesuai Tingkat Mutu Pelayanan (Selanjutnya disebut sebagai TMP)⁷⁶ yang telah diumumkan oleh PIHAK PERTAMA.
2. Menyalurkan tenaga listrik ke instalasi PIHAK KEDUA dan melaksanakan kegiatan butir 2.(a) Pasal ini setelah PIHAK KEDUA melakukan pembayaran sesuai pasal 7 ayat (1) dan setelah pekerjaan pemasangan instalasi PIHAK KEDUA selsai dilaksanakan dengan baik dan memenuhi standard (SNI/SPLN) oleh kontraktor listrik.
3. Memberikan reduksi / pengurangan tagihan listrik sesuai peraturan yang berlaku , apabila tidak sesuai dengan TMP.
4. Menertibkan tagihan rekening listrik setiap bulannya sesuai dengan peraturan PIHAK PERTAMA.
5. Melakukan restitusi/ pembayaran kembali, apabila terbukti pembayaran yang dilakukan PIHAK KEDUA kepada PIHAK PERTAMA lebih besar dari yang diperjanjikan.
6. Memberitahukan kepada PIHAK KEDUA apabila terjadi perubahan pola pembayaran tagihan listrik.

⁷⁵ P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh Pihak Pertama terhadap instalasi Pihak Pertama dan Instalasi Pihak Kedua dalam rangka penertiban Pemakaian Tenaga Listrik dikutip dari Ketentuan Umum Draft Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik PT. PLN (Persero) Distributor Jawatimur area Jember Tahun 2014.

⁷⁶ TMP (Tingkat Mutu Pelayanan) adalah 13 (tiga belas) jenis layanan dengan masing masing Indikator Pelayanan yang diumumkan setiap awal Triwulan di setiap Unit Pelayanan Pihak Pertama sebagai komitmen Pihak Pertama kepada Pihak Kedua dikutip dari Ketentuan Umum Draft Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik PT. PLN (Persero) Distributor Jawatimur area Jember Tahun 2014.

7. Melakukan peneraan APP milik pihak pertama berkerjasama dengan instansi terkait (metrologi) sebelum dilakukan pemasangan di tanah dan atau bangunan milik PIHAK KEDUA.
8. Melengkapi identitas setiap petugas atau siapapun juga yang akan melakukan tindakan mengatas namakan kepentingan PIHAK PERTAMA.
9. Mensosialisasikan perubahan Tarif Dasar Listrik (selanjutnya disebut sebagai TDL)⁷⁷ yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
10. Mengumumkan TMP setiap awal triwulan melalui media massa atau papan pengumuman di kantor pelayanan PIHAK PERTAMA.
11. Mengumumkan daftar Biro teknik listrik/ Instalatur yang terdaftar dan sah wilayah kerja PIHAK PERTAMA pada pengumuman di kantor pelayanan PIHAK PERTAMA.
12. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha.
13. Memperhatikan keselamatan ketenagalistrikan.
14. Hak dan Kewajiban Pihak Kedua.

HAK PIHAK KEDUA

1. Penyediaan tenaga listrik yang memenuhi tingkat mutu dan keandalan sesuai TMP yang telah diumumkan oleh pihak pertama.
2. Melakukan penghematan pemakaian tenaga listrik pada waktu beban puncak (WBP) jam . 18.00 s/d 22.00 sesuai instruksi presiden No. 10 Tahun 2005, selama PLN masih dalam keadaan krisis energi.
3. mendapat pelayanan yang baik dan pelayanan untuk perbaikan ada gangguan tenaga listrik sesuai TMP yang telah di umumkan PIHAK PERTAMA.
4. Menerima kompensasi atas biaya beban sesuai peraturan yang ditetapkan oleh PIHAK PERTAMA yang diumumkan PIHAK PERTAMA.
5. Menerima restitusi / pembayaran kembali, Apabila terbukti pembayaran yang dilakukan oleh PIHAK KEDUA kepada PIHAK PERTAMA lebih besar dari yang diperjanjikan.
6. Menanyakan kartu identitas atau durat perintah kerja sebagai bukti bahwa seseorang bekerja untuk PIHAK PERTAMA atau siapapun juga yang akan melakukan tindakan mengatas namakan kepentingan PIHAK PERTAMA.
7. Menerima bukti tagihan pemakaian listrik berupa rekening yang ditagihkan setiap bulan atau bukti tagihan listrik lain yang dinyatakan sah oleh PIHAK PERTAMA.
8. Meminta perubahan daya, perubahan nama PIHAK KEDUA, penyambungan kembali aluran listrik akibat permintaan pemutusan sementara permintaan dan/ atau perubahan letak sambungan tenaga listrik.

⁷⁷ TDL (Tarif Dasar Listrik) adalah ketentuan Pemerintah yang berlaku mengenai Golongan Tarif dan harga Jual Tenaga Listrik yang disediakan Pihak Pertama dikutip dari Ketentuan Umum Draft Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik PT. PLN (Persero) Distributor Jawatimur area Jember Tahun 2014.

9. Meminta berhenti berlangganan bila diminta oleh PIHAK KEDUA.
10. Memilih biro teknik listrik yang terdaftar dan sah di wilayah kerja PIHAK PERTAMA.
11. Mengajukan klaim tagihan kepada PIHAK PERTAMA jika tagihan tidak sesuai dengan pemakaian sesuai Pasal 7 ayat 2.
12. Mengajukan klaim atas kesalahan baca meter bila tidak sesuai dengan kenyataan fisik dilapangan sesuai Pasal 3 ayat 2.
13. Meminta kepada PIHAK PERTAMA untuk dilakukan peneraan ulang alat pengukur, apabila terjadi keragu-raguan terhadap berkerjanya APP.

KEWAJIBAN PIHAK KEDUA

1. Membayar tagihan listrik pada PIHAK PERTAMA setiap bulan bagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) Perjanjian ini.
2. Menjaga dan bertanggung jawab atas keutuhan perangkat APP milik PIHAK PERTAMA yang ditempatkan dibangunan / persil milik PIHAK KEDUA.
3. Mengizinkan PIHAK PERTAMA untuk memasuki pekarangan / halaman milik PIHAK KEDUA dalam rangka pelaksanaan kegiatan operasional PIHAK PERTAMA termasuk juga dalam P2TL.
4. Mengizinkan PIHAK PERTAMA memasang tiang atap pada bangunan PIHAK KEDUA guna memberikan sambungan listrik kepada bangunan yang lain yang akan menjadin pelanggan lainnya PIHAK PERTAMA dalam perjanjian yang lain .
5. Mengizinkan PIHAK PERTAMA masuk ke persil dan bangunan PIHAK KEDUA untuk sementara waktu dalam melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan penyaluran tenaga listrik , menggunakan tanah, melintas diatas atau dibawah tanah melintas diatas atau dibawah tanah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah, memotong dan atau menebang tanaman milik PIHAK KEDUA yang mempengaruhi kelangsungan penyaluran tenaga listrik atau membahayakan keselamatan umum.
6. Membayar tagihan kekurangan pembayaran energi listrik yang belum terukur, apabila di temukan dalam pengukuran pemakaian tenaga listrik yang disebabkan masalah teknis atau kesalahan pembacaan meter.
7. Apabila PIHAK KEDUA menghendaki perubahan letak instalasi milik PIHAK PERTAMA maka PIHAK KEDUA dikenakan biaya.

PPOB tidak termasuk pada kesepakatan yang terjadi antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan. Tidak adanya kesepakatan dari pelanggan sehingga seharusnya pelanggan hanya diwajibkan untuk membayar sejumlah harga dalam rekening listrik bulan berjalan tanpa dibebankan suatu keharusan untuk membayar melalui PPOB.

2. Dalam pembayaran listrik, PT. PLN (Persero) menerapkan kebijakan baru dan tidak menyediakan loket bagi pelanggan terkait dengan pembayaran jasa. Pembayaran jasa dialihkan melalui loket-loket yang disediakan bank, berdasarkan kerjasama yang dilakukan antara PLN dan Bank atau yang dikenal dengan Sistem PPOB. Berdasarkan kerjasama tersebut maka terjadi suatu hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) dengan Bank Mitra Kerja yang menimbulkan hak dan kewajiban diantara keduanya. Hak dan kewajiban tersebut tercantum dalam surat edaran No. DNW.JNK/327/2003 tentang Pengendalian Intern Transaksi Payment Point PT. PLN (Persero). Dalam PPOB, Bank-Bank yang telah bekerjasama dengan PT. PLN (Persero) tidak hanya melakukan fungsi utamanya yang terdapat dalam Pasal 3 Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagai penyimpanan uang / tabungan dan penyalur / penyedia dana kredit, namun juga melayani pembayaran tagihan listrik dari pelanggan. Salah satu Bank yang menjadi mitra PT. PLN (Persero) adalah Bank Mandiri. Adapun Hak dan Kewajiban antara PT. PLN (Persero) dengan Bank Mandiri terkait PPOB tercantum dalam surat edaran No. DNW.JNK/327/2003 tentang Pengendalian Intern Transaksi Payment Point PLN, yakni:

Pelayanan penerimaan tagihan listrik PT. PLN (Persero) di wilayah Jakarta telah dilakukan oleh tenaga kerja outsourcing dari PT. Puriasri Bhaktikarya (PABK), namun demikian pengelolaan Payment Point tetap di bawah tanggung jawab cabang. Sehubungan dengan hal tersebut cabang diminta untuk meningkatkan dan terlibat aktif dalam system pengendalian intern transaksi Payment Point PT. PLN (Persero) tersebut sebagai berikut:

1. Menugaskan Officer (CSO) yang bertanggung jawab terhadap kegiatan Payment Point PLN-PABK, untuk :
 - a. Meyakini laporan penjualan retur yang disampaikan oleh petugas PP melalui Koordinator Petugas Payment Point.
 - b. Meneliti transaksi yang dibukukan mundur dengan melakukan pengujian ke dalam aplikasi PT. PLN (Persero) (untuk cabang yang menerima daftar tagihan/kwitansi dalam bentuk disket dari PT. PLN (Persero)).

- c. Meyakini kebenaran jumlah penerimaan uang dengan daftar penerimaan pembayaran tagihan sekaligus setoran ke rekening PT. PLN (Persero) setiap harinya.
2. Apabila terjadi kekurangan setor agar segera dituntaskan dengan PABK pada kesempatan pertama.

Surat edaran No. DNW.JNK/327/2003 tentang Pengendalian Intern Transaksi Payment Point PT. PLN (Persero) merupakan surat pemberitahuan yang memuat petunjuk teknis suatu peraturan umum mengenai PPOB dan ditujukan kepada Kepala wilayah untuk diteruskan ke seluruh cabang. Surat edaran tersebut merupakan tindak lanjut dari hasil perjanjian yang telah dibuat antara PT. PLN (Persero) dengan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk pusat mengenai PPOB. Dengan adanya surat edaran, maka PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk cabang juga memiliki hak dan kewajiban yang sama dengan pusat kepada PT. PLN (Persero) untuk melaksanakan perjanjian PPOB tersebut dalam wilayahnya.

3. Mengenai hubungan hukum antara Bank dengan Pelanggan, maka perlu ditinjau dari beberapa asas dalam perjanjian yang dikenal dalam ilmu hukum perdata, salah satunya adalah asas konsensualitas dan asas personalita, Asas Konsensualitas artinya dengan adanya kata sepakat antara kedua belah pihak, perjanjian sudah mengikat. Asas Konsensualitas terdapat dalam pasal 1320 KUH perdata yang menjelaskan bahwa untuk sahnya persetujuan diperlukan empat syarat :
 1. Sepakat mereka yang mengikatkan diri ;
 2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
 3. Suatu hal tertentu
 4. Suatu sebab yang halal.

Dengan konsensualisme, kontrak dikatakan telah lahir jika telah ada kata sepakat atau persesuaian kehendak di antara para pihak yang membuat kontrak tersebut. Dengan adanya janji timbul kemauan bagi para pihak untuk saling berprestasi, ada kemauan untuk saling mengikatkan diri. Kewajiban kontraktual tersebut menjadi sumber bagi para pihak secara bebas menentukan

isi kontrak dengan segala akibat hukumnya. Berdasarkan kehendak tersebut, para pihak secara bebas mempertemukan kehendak mereka masing-masing. Kehendak para pihak inilah yang menjadi dasar kontrak. Terjadinya perbuatan hukum itu ditentukan berdasar kata sepakat (konsensualisme). Asas personalitas merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 1315 KUH Perdata, yakni “Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri”, dan Pasal 1340 KUH Perdata yang menyatakan bahwa : “Perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya”. Menurut asas ini suatu perjanjian hanya meletakkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban anatar para pihak yang membuat perjanjian dan tidak mengikat pihak ketiga dalam perjanjian itu. Dari kedua asas tersebut, maka dapat ditentukan bahwa antara Bank dengan Pelanggan tidak memiliki hubungan hukum, karena Perjanjian PPOB tersebut merupakan hasil kesepakatan dari perjanjian antara PT. PLN (Persero) dengan Bank sebagai mitra kerja. Pelanggan hanya memiliki kewajiban untuk membayarkan sejumlah tagihan kepada PT. PLN (Persero) tanpa adanya penambahan biaya oleh Bank. Dengan demikian maka Perjanjian PPOB hanya dilakukan oleh PT. PLN (Persero) dengan Bank yang sudah sewajarnya bila suatu perjanjian hanya mengikat para pihak yang berkontrak/ mengadakan perjanjian tersebut dan tidak mengikat bagi orang lain yang tidak terlibat dalam perjanjian tersebut termasuk kepada pelanggan. Pengalihan loket pembayaran ini juga menimbulkan ketimpangan hubungan hukum antara PLN dan pelanggan, sebab mengingat Bank yang membuka loket pembayaran justru menarik tambahan biaya administrasi terhadap pelanggan. Selain itu, dengan adanya pembukaan loket hanya melalui bank, menyebabkan tidak adanya daya tawar yang diberikan oleh pelanggan sehingga posisi pelanggan menjadi lemah.

Hubungan hukum yang terjadi antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan merupakan hubungan langsung. Dalam hubungan langsung, terdapat hubungan kontrak-tual (perjanjian) antara produsen dan pelanggan. Jika produk

menimbulkan kerugian pada pelanggan, maka pelanggan dapat meminta ganti rugi kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (contractual liability). Dalam hukum, khususnya perdata, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab, hal yang menyebabkan lahirnya kewajiban bertanggung jawab.⁷⁸ Tanggung jawab pelaku usaha timbul karena adanya hubungan antara produsen dengan pelanggan tetapi terdapat tanggung jawab masing-masing. Atas dasar keterkaitan yang berbeda maka pelaku usaha melakukan kontak dengan pelanggan dengan tujuan tertentu yaitu mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan peningkatan produktifitas dan efisiensi. Sedangkan pelanggan hubungannya untuk memenuhi tuntutan kebutuhan hidup. Maka dalam hal tersebut diatas pelaku usaha dapat dikenakan pertanggung jawaban apabila barang-barang yang dibeli oleh pelanggan terdapat.⁷⁹

1. pelanggan menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang/jasa yang diproduksi produsen.
2. produk cacat dan berbahaya dalam pemakaian secara normal.
3. bahaya terjadi tetapi tidak diketahui sebelumnya.

Dengan adanya PPOB, meskipun proses pembayaran listrik menjadi lebih mudah dan praktis, namun pihak yang tetap dirugikan secara langsung adalah pelanggan, karena pelayanan PPOB yang diberikan bukanlah pelayanan yang secara cuma-cuma melainkan disertai dengan penambahan biaya administrasi yang jumlahnya berbeda-beda sesuai dengan kebijakan tiap-tiap bank. Pelanggan juga tidak diberikan suatu pilihan untuk menggunakan pelayanan pembayaran, tetapi diharuskan untuk menggunakan pelayanan PPOB tersebut. Sedangkan Bagi PT. PLN (Persero) PPOB merupakan pelayanan yang secara tidak langsung menguntungkan sebab tunggakan ataupun utang perusahaan dapat berpotensi untuk menurun dan PT. PLN (Persero) tidak lagi dibebankan biaya operasional yang

⁷⁸ Janus Sidabalok, *Ibid.*, h. 90.

⁷⁹ Nur Khalimatus Sa'diyah, "Perbandingan Prinsip Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap "Product Liability Dan Strict Liability" Indonesia - Amerika Serikat", blogspot, diakses dari <http://nurkhalimatus.blogspot.com/2008/06/perbandingan-prinsip-pertanggungjawaban.html> , pada tanggal 19 Maret 2015 pukul 17.10 WIB.

biasa dikeluarkan untuk pelayanan seperti halnya *costumer service*, *Teller*, dll. Bank sebagai mitra kerjasama dalam hal PPOB pun mendapatkan keuntungan dengan menerima biaya administrasi yang telah dibayarkan oleh pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, maka PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian pada pelanggan PT. PLN (Persero).

3.2 Konsekuensi Hukum Pembebanan Biaya Tambahan Yang Dilakukan PT. PLN (Persero) Tanpa Adanya Kesepakatan Pelanggan Ditinjau Dari UUPK dan UU Ketenagalistrikan

Suatu peristiwa hukum dan perbuatan hukum akan menimbulkan akibat hukum, yaitu akibat yang diatur hukum. Suatu peristiwa hukum dapat menimbulkan beberapa akibat hukum. perjanjian ialah suatu perbuatan hukum di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.⁸⁰ Dalam Suatu perjanjian harus memenuhi syarat sah perjanjian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata bahwa untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

1. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Seseorang dikatakan telah memberikan persetujuannya/ sepakatnya (*toestemming*), kalau orang memang menghendaki apa yang disepakati maka sepakat sebenarnya merupakan pertemuan antara dua kehendak, dimana kehendak orang yang satu saling mengisi dengan apa yang dikehendaki pihak lain.⁸¹ Dalam PPOB tidak ada kesepakatan yang terbentuk baik antara PT. PLN (Persero) dengan Pelanggan maupun antara Pelanggan dengan Bank sebagai Mitra Kerja. Pelanggan hanya melakukan kesepakatan dengan pihak PT. PLN (Persero) terkait dengan jual beli tenaga listrik yaitu dengan membayar tagihan pemakaian tenaga listrik meliputi semua biaya yang berkaitan dengan pemakaian tenaga listrik oleh pelanggan,

⁸⁰ R. Setiawan, Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya, Bina Cipta, Bandung, 1987, h.4.

⁸¹ J. Satrio, Hukum Perjanjian, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti), 1992, h.128.

antara lain, biaya beban (Rp/kVA) dan biaya pemakaian (Rp/kWh), biaya pemakaian daya reaktif (Rp/kVArh), dan/atau biaya kVA maksimum yang dibayar berdasarkan harga langganan (Rp/bulan) sesuai dengan batasan daya yang dipakai atau bentuk lainnya sebagaimana yang dimaksud dalam penjelasan Pasal 34 UU Ketenagalistrikan tanpa adanya suatu biaya tambahan yang dibebankan kepada pelanggan.

2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Dalam membuat suatu perjanjian seseorang harus cakap menurut hukum. Pasal 1321 KUH Perdata mengatur bahwa setiap orang adalah untuk membuat perikatan-perikatan jika oleh undang-undang tidak dinyatakan tidak cakap. Sedangkan yang menurut undang-undang dinyatakan tidak cakap diatur dalam pasal 1330 KUH Perdata, yaitu orang-orang yang belum dewasa dan mereka yang ditaruh di bawah pengampuan.

3. suatu hal tertentu

Dalam Pasal 1330 ayat (1) KUH Perdata menyatakan bahwa suatu perjanjian harus mempunyai sebagian pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Objek perjanjian yang dimaksud berupa pelayanan jasa yang diberikan Bank sebagai mitra kerja PT. PLN (Persero) . Pelayanan tersebut yang seharusnya tidak dibebankan kepada pelanggan melainkan kepada PT. PLN (Persero) yang merupakan salah satu bentuk kewajiban dari pelaku usaha. Dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik PT. PLN (Persero) secara sepihak menambahkan klausul mengenai pembayaran melalui PPOB.

4. suatu sebab yang halal

Suatu sebab yang adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kasusilaan, dan ketertiban umum. Sistem PPOB ternyata dalam pelaksanaannya telah menciderai hak-

hak pelanggan sebagaimana dimasud dalam pasal 4b dan c UUPK.

Undang-undang memberikan hak kepada setiap orang untuk secara bebas membuat dan melaksanakan perjanjian, selama keempat unsur di atas terpenuhi. Pihak-pihak dalam perjanjian bebas menentukan aturan main yang dikehendaki dalam perjanjian tersebut, dan melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan yang telah tercapai diantara mereka. Artinya ketentuan yang diatur dalam perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, ketertiban umum, kasusilaan, kepatutan, dan kebiasaan umum di dalam masyarakat.⁸² Syarat pertama dan kedua dinamakan syarat subyektif, sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut syarat obyektif. Konsekuensi hukum dari tidak terpenuhinya salah satu atau lebih dari syarat sah nya perjanjian tersebut bervariasi mengikuti syarat mana yang dilanggar. Konsekuensi hukum tersebut adalah sebagai berikut:

1. Batal demi hukum (*netig, null and void*), misalnya dalam hal dilanggarnya syarat objektif dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Apabila Terdapatnya cacat kehendak (keliru, paksaan, penipuan) atau tidak cakap untuk membuat perikatan, mengenai subyek mengakibatkan perjanjian dapat dibatalkan. Artinya salah satu pihak dapat mengajukan pada pengadilan untuk membatalkan perjanjian yang disepakatinya, tetapi apabila para pihak tidak ada yang keberatan, perjanjian tersebut tetap sah.
2. Dapat dibatalkan (*vernietigbaar, voidable*), misalnya dalam hal tidak terpenuhinya syarat subjektif dalam Pasal 1320 KUH Perdata. perjanjian batal demi hukum sehingga dari semula perjanjian tersebut dianggap tidak ada⁸³

Kebijakan mengenai mekanisme pembayaran PPOB yang pada awalnya memberikan kewajiban bagi semua pelanggan untuk membayar tagihan listrik melalui bank dengan konsekuensi apabila pelanggan tidak tunduk pada mekanisme tersebut, maka pelanggan tidak dapat membayarkan tagihan listrik

⁸² Sukarmi, Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha(Cyber Law), (Bandung: Pustaka Sutra),h. 32.

⁸³ Kopong Paron Pius, Aspek Hukum Kontrak, Diktat Perkuliahan Mata Kuliah Perjanjian Jual Beli, (Jember: Universitas Jember, 2013, h.43.

kepada PT. PLN (Persero). Hal tersebut dikarenakan PPOB sebagai satu satunya mekanisme pembayaran listrik. Namun apabila ditinjau dari syarat sah perjanjian, maka perjanjian dalam sistem PPOB tidak memenuhi baik syarat subjektif maupun syarat objektif, artinya perjanjian mengenai PPOB antara konsumen dengan PT. PLN (Persero) menjadi tidak sah dan tidak memiliki kekuatan mengikat secara hukum. Tidak sahnya perjanjian PPOB mengakibatkan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban pihak pihak yang ada dalam PPOB menjadi tidak berlaku lagi dan seharusnya konsekuensi hukumnya PPOB tersebut menjadi tidak sah dan konsumen tidak lagi diwajibkan untuk menggunakan PPOB dalam pembayaran tagihan listrik. Pelanggan juga seharusnya dapat meminta kembali biaya administrasi yang telah dikeluarkan, namun pelanggan tetap memiliki kewajiban membayar sejumlah harga pada rekening listrik bulan berjalan tanpa adanya biaya tambahan sebagaimana yang telah disepakati sebelumnya.

Pada dasarnya sistem pembayaran listrik yang berlaku di PT. PLN (Persero) terdiri dari beberapa cara. Namun, sebelum melakukan pembayaran pelanggan terlebih dahulu mengetahui tagihan listrik yang dikenakan kepada pelanggan. Tagihan listrik adalah perhitungan biaya atas pemakaian daya dan energi listrik serta tagihan-tagihan lainnya yang berhubungan dengan pemakaian tenaga listrik setiap bulan oleh pelanggan. Setelah mengetahui jumlah tagihan yang harus dibayarkan oleh pelanggan lalu hal yang dilakukan adalah melakukan pembayaran listrik yang tertagih ditagihan listrik. Sebelum PPOB diterapkan sepenuhnya, dalam hal sistem pembayaran listrik tersebut PT. PLN (Persero) masih menerapkan beberapa dua alternative sistem pembayaran listrik yang sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan pelanggannya⁸⁴:

1. Sistem Pembayaran off-line

Pada sistem pembayaran secara off-line pelanggan dapat melakukan pembayaran pada loket payment point off-line yang ditunjuk oleh pihak PT. PLN (Persero). Pada saat melakukan pembayaran pelanggan memberitahukan ID pelanggan listrik

⁸⁴ Feriko Lutfi K, Ir Agus Adhi Nugroho, M.T., SISTEM KWH METER PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO), diakses dari https://www.academia.edu/6494406/SISTEM_KWH_METER_PRABAYAR_DI_PT._PLN_PERSERO, pada tanggal 25 Desember 2014 Pukul 08.00.

yang tertera pada tagihan listrik yang ada padanya. Setelah ID pelanggan dimasukkan disaat yang bersamaan akan muncul besarnya tagihan listrik pelanggan. Kemudian pelanggan melakukan pembayaran sehingga data status pelanggan akan berubah lunas setelah petugas melakukan pengup date-an. Setelah itu petugas akan memberikan bukti pembayaran listrik. PT. PLN (Persero) juga menyediakan Loker pembayaran bagi pelanggan yang memilih untuk melakukan pembayaran langsung tanpa dikenakan biaya tambahan lain.

2. Sistem pembayaran online

Pada sistem pembayaran on-line pelanggan melakukan pembayaran dengan datang ketempat bank penyelenggara yang telah ditunjuk oleh PT. PLN (Persero) atau ATM bank yang bersangkutan. Dalam hal ini pelanggan dapat melihat besarnya tagihan listrik yang dibebankan padanya. Jika pelanggan melakukan pembayaran langsung, data tersebut akan terkirim ke MLPO (Mesin Layanan Publik Otomatis) yang ada pada PT. PLN (Persero) kemudian secara otomatis DPP (Database Piutang Pelanggan) akan berubah lunas secara otomatis dan bukti pembayaran akan keluar pada saat itu juga. Dalam system ini pelanggan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp1.600,00 hingga Rp5.000,00 setiap kali transaksi.

Saat ini, PT. PLN (Persero) tidak lagi memberikan pelayanan system pembayaran secara offline. Dalam arti bahwa pelanggan tidak lagi diberikan suatu pilihan dalam menentukan system pembayaran apa yang akan dipakai. Hal tersebut jelas melanggar ketentuan dalam Pasal 4 UUPK yang menjelaskan bahwasanya pelanggan berhak memilih barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.⁸⁵ Meskipun di sisi lain sistem pembayaran online ini dilakukan dalam rangka meningkatkan akses, keamanan dan kemudahan bagi pelanggan, namun menjadi berbeda karena biayanya dibebankan kepada pelanggan, maka PPOB yang diselenggarakan bukanlah pelayanan yang diberikan secara gratis kepada pelanggan. Padahal pelayanan sendiri merupakan hak yang harusnya diterima oleh pelanggan dari PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha. Selain hal tersebut, pelanggan berhak atas informasi yang benar jelas dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Informasi ini diperlukan agar pelanggan tidak sampai mempunyai

⁸⁵ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pelanggan listrik PT. PLN (Persero), (Jakarta: Sinar Grafika), Pasal 4, h. 5.

gambaran keliru atas produk barang dan atau jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada pelanggan, melalui iklan diberbagai media atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).⁸⁶ Informasi mengenai PPOB masih kurang terhadap pelanggan, tanpa pemberitahuan terlebih dahulu langsung dikenakan pada struk pembayaran listik pelanggan. Dari hasil wawancara penulis dengan PT. PLN (Persero) Cabang Jember yang mengatakan bahwa PT. PLN (Persero) Cabang maupun Rayon tidak memiliki salinan surat keputusan maupun surat edaran mengenai penerapan kebijakan PPOB tersebut, artinya bahwa Pelanggan tidak diberikan informasi mengenai dasar penerapan Kebijakan PPOB.

Dalam UUPK juga mengatur mengenai pembayaran berdasarkan kesepakatan yang terbentuk antara pelaku usaha dengan pelanggan. Hal tersebut termuat dalam Pasal 5 huruf c UUPK. Namun dalam penerapan kebijakan PPOB, pelanggan tidak diberi ruang untuk turut menyepakatinya. Padahal kebijakan tersebut menyangkut kepentingan pelanggan yang membeli tenaga listrik. Dampak buruk yang harus diperhatikan yakni biaya administrasi bank yang saat ini dikenakan nantinya dapat dengan mudah dinaikkan oleh pihak bank mitra sehingga semakin tinggi. Hal tersebut didasari karena pihak PT. PLN (Persero) tidak mempunyai kewenangan untuk menentukan besarnya biaya bank. Bank mitra yang dapat menentukan Biaya bank sebagai pengganti biaya operasional sistem yang ada. Dengan demikian, seharusnya biaya operasional yang diperlukan dalam menerapkan sistem ini dilakukan dengan transparan oleh pihak PT. PLN (Persero) maupun perbankan serta pelanggan diberi ruang untuk turut menyepakatinya. Kewajiban dan hak merupakan anatomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak pelanggan begitu pula sebaliknya.⁸⁷ Akibat hukum atas terlanggarnya hak hak pelanggan tersebut maka pelaku usaha sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 7 ayat g UUPK yaitu

⁸⁶ Celina Tri Siwi Kistiyanti, *Hukum Perlindungan Pelanggan listrik PT. PLN (Persero)*, (Jakarta: Sinar Grafika), 2011, h. 44.

⁸⁷ Celina Tri Siwi Kistiyanti, *Op.Cit*, h.32.

memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁸⁸

Penerapan kebijakan pembayaran melalui system online juga melanggar Pasal 15 UUPK yang mengatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap pelanggan.⁸⁹ Pelanggan dalam hal ini mau tidak mau, suka atau tidak suka harus menerima system pembayaran yang telah ditentukan oleh PT. PLN (Persero) dan dapat dikatakan pihak pelanggan berada dalam posisi tawar (*bargaining position*) yang lemah. Hal tersebut terjadi karena setiap pelanggan pasti membutuhkan listrik, artinya apabila pelanggan tidak membayar melalui system PPOB maka pelanggan dianggap tidak melakukan pembayaran tagihan listrik sehingga mengakibatkan listrik di putus oleh PT. PLN (Persero). Dengan demikian maka pelanggan tidak lagi diberi pilihan tetapi dipaksa untuk melakukan pembayaran tagihan listrik melalui PPOB.

SPJBTL yang diberikan oleh pelanggan juga merupakan perjanjian baku/standart kontrak yang isinya telah ditetapkan terlebih dahulu secara tertulis dan digandakan dalam jumlah tidak terbatas. Dalam UUPK Pasal 18 ayat 1 yang menyatakan bahwa pelaku usaha (dalam hal ini PT. PLN (Persero)) dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:⁹⁰

- a menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
- b menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli pelanggan;
- c menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh pelanggan;
- d menyatakan pemberian kuasa dari pelanggan kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh pelanggan secara angsuran;

⁸⁸ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pelanggan listrik PT. PLN (Persero), (Jakarta: Sinar Grafika), Pasal 7, h. 6.

⁸⁹ *Ibid.*, Pasal 15, h. 11.

⁹⁰ *Ibid.*, Pasal 18, h. 12.

- e mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh pelanggan;
- f memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan pelanggan yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g menyatakan tunduknya konsumen/pelanggan kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa pelanggan memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h menyatakan bahwa konsumen/pelanggan memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh pelanggan secara angsuran.

Dalam Pasal 18 ayat 3 UUPK dinyatakan bahwa Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 18 ayat 1 UUPK dinyatakan batal demi hukum. Peningkatan pelayanan PT. PLN (Persero) dengan menggunakan system PPOB PT. PLN (Persero) merupakan tindakan sepihak dari pihak PT. PLN(Persero) sebagai pengaman pembayaran, sehingga konsekuensi pembiayaan atas peningkatan pelayanan tersebut merupakan beban dan tanggung jawab dari PT. PLN (Persero). Beban dan tanggung jawab tersebut dalam Pasal 18 ayat 1 huruf a UUPK menjelaskan bahwasanya tidak diperbolehkan untuk di bebaskan kepada konsumen/pelanggan. Klausul perubahanpun dalam draft SPJBTL yang menyatakan telah tunduknya pelanggan kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa pelanggan memanfaatkan jasa yang dibelinya oleh UUPK tidak diperbolehkan dicantumkan dalam klausula baku.

Apabila hal ini tetap dilakukan melalui dokumen/perjanjian, maka PT. PLN (Persero) telah melanggar Pasal 15 dan 18 UUPK dan dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana dicantumkan dalam pasal 62 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa:⁹¹

“Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat 2, Pasal 15, Pasal 1 ayat 1 huruf a, huruf b, huruf c, huruf c, ayat 2, dan Pasal 18 dipidana dengan pidana

⁹¹*Ibid.*, Pasal 62, h.31.

penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). “

Selain dalam UUPK, Ketentuan UU Ketenagalistrikan pada dasarnya juga memberikan perlindungan pada pelanggan. Pengenaan tariff pun juga tetap memperhatikan kepentingan pelanggan. Hal tersebut diatur dalam pasal 34 angka (4) yakni:⁹²

“Tarif tenaga listrik untuk pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan memperhatikan keseimbangan kepentingan nasional, daerah, pelanggan, dan pelaku usaha penyediaan tenaga listrik.”

Adapun dalam penjelasannya Tarif tenaga listrik untuk pelanggan meliputi semua biaya yang berkaitan dengan pemakaian tenaga listrik oleh pelanggan, antara lain, biaya beban (Rp/kVA) dan biaya pemakaian (Rp/kWh), biaya pemakaian daya reaktif (Rp/kVArh), dan/atau biaya kVA maksimum yang dibayar berdasarkan harga langganan (Rp/bulan) sesuai dengan batasan daya yang dipakai atau bentuk lainnya.⁹³ Berdasarkan ketentuan diatas tidak terdapat biaya administrasi yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Artinya, Pelanggan yang membayar di bank pun secara normatifnya tidak perlu dikenai biaya administrasi bank.

Dalam UU ketenagalistrikan juga diatur mengenai hak dan kewajiban Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik dengan Pelanggan dalam Pasal 27-29 UU Ketenagalistrikan, yakni: ⁹⁴

Hak Pemegang Izin Usaha 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;

⁹² Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, (Jakarta: Sinar Grafik), 2010, Pasal 34, h. 25.

⁹³ *Ibid*, Penjelasan Pasal 34, h. 52.

⁹⁴ *Ibid*, Pasal 27-29, h. 20-21.

- 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/atau 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.

Kewajiban Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik :

- a. menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku;
- b. memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan dan masyarakat;
- c. memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan
- d. mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Hak Pelanggan

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

Kewajiban Pelanggan

- (1) Pelanggan wajib:
 - a. melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
 - b. menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik pelanggan;
 - c. memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
 - d. membayar tagihan pemakaian tenaga listrik; dan
 - e. menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.
- (2) Pelanggan bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Menteri.

UU Ketenagalistrikan memang telah mengatur mengenai hak dan kewajiban pelanggan, namun tidak diatur secara spesifik mengenai kesepakatan antara pelanggan dengan PT. PLN (Persero) sehingga pelanggan dalam hal ini tetap pada posisi tawar yang lemah dan riskan untuk dilanggar hak-haknya.

3.3 Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Pelanggan Akibat Adanya Kerugian Atas Pembebanan Biaya Administrasi Yang Dilakukan PT. PLN (Persero)

UUPK menegaskan bahwasanya dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden. Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.⁹⁵

Penerapan kebijakan PPOB sebenarnya telah menuai keberatan dari BPKN memberikan surat peringatan dengan Nomor 73/BPKN/5/2010 tentang Kebijakan PT. PLN (Persero) dalam system PPOB. Dalam suratnya yang ditujukan kepada

⁹⁵ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen listrik PT. PLN (Persero), (Jakarta: Sinar Grafika), Pasal 31-34, h. 18-19.

Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) BPKN memberikan pertimbangan terkait aspek hukum PPOB sebagai berikut:⁹⁶

1. Berdasarkan Pasal 4 huruf a, huruf c dan huruf g UUPK mengamankan agar konsumen dilindungi hak-haknya untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi, jaminan barang dan/atau jasa, dan diperlakukan atau dilayani secara benar, dan jujur serta tidak diskriminatif.
2. Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha (dalam hal ini PT. PLN (Persero)) diharap mencantumkan klausula baku pada dokumen/perjanjian (dalam hal ini Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik) Apabila “menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”).
 - a. Peningkatan pelayanan PT. PLN (Persero) dengan menggunakan system PPOB PT. PLN (Persero) merupakan inisiatif PT. PLN (Persero), sehingga konsekuensi pembiayaan atas peningkatan pelayanan tersebut merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.
 - b. Beban dan tanggung jawab tersebut dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) huruf a untuk dialihkan kepada konsumen
 - c. Apabila hal ini tetap dilakukan melalui dokumen/ perjanjian maka PT. PLN (Persero) dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 62 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha
 - d. Yang melanggar ketentuan Pasal 18 ayat UUPK dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000 (dua milyar rupiah).
3. Berdasarkan KUH Perdata :
 - a. Pasal 1315 : Pada umumnya tak seorang dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji

⁹⁶Badan Perlindungan Konsumen listrik PT. PLN (Persero) Nasional, Surat Nomor 73/BPKN/5/2010 ditujukan kepada Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

daripada untuk dirinya sendiri (para pihak tidak dapat mengadakan perjanjian yang mengikat pihak ketiga)

- b. Pasal 1340 : Suatu perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat membawa rugi kepada pihak-pihak ketiga; tak dapat pihak-pihak ketiga mendapatkan manfaat karenanya.

Maka perjanjian antara PT. PLN (Persero) dengan pihak ketiga (dalam hal ini antara lain Bank) tidak dapat berakibat apalagi menimbulkan kerugian yang bukan merupakan pihak dalam perjanjian antara PT. PLN (Persero) dengan Pihak Ketiga tersebut.

4. Pembayaran tagihan rekening listrik oleh Konsumen tidak pada tempatnya dan dibebani biaya tambahan sebagai akibat dari perjanjian antara PT. PLN (Persero) dengan pihak ketiga. Pembayaran tagihan itu dalam rangka pemenuhan kewajiban konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 UUPK (membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati). PPOB bertentangan dengan filosofi perlindungan konsumen sebagaimana yang diamanatkan UUPK yang diintegrasikan penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

Berdasarkan pertimbangan dimaksud diatas, maka BPKN berkesimpulan sebagai berikut:

1. PPOB PT. PLN (Persero) tetap bisa dilanjutkan karena merupakan bagian dari peningkatan pelayanan bagi konsumen, namun biaya PPOB tersebut dilarang dibebankan kepada konsumen.
2. Konsumen tetap diberikan pilihan untuk dapat membayar secara konvensional dan gratis sebagaimana cara pembayaran konvensional selama ini.
3. Pemberlakuan PPOB PT. PLN (Persero) mengandung nilai positif, tetapi hanya sebagian konsumen yang memanfaatkannya. Sedangkan untuk PT. PLN (Persero) pemberlakuan PPOB ini bermanfaat

terutama sebagai pengaman pembayaran. Oleh karena itu biaya yang timbul merupakan tanggung jawab PT. PLN (Persero)

4. Biaya yang telah dipungut dari konsumen wajib dikembalikan kepada konsumen untuk diperhitungkan kembali membayar pada rekening listrik pada bulan berjalan.
5. Pihak Bank atau pelaku usaha yang ditunjuk untuk melayani pembayaran wajib memberikan informasi tentang tambahan biaya administrasi untuk fasilitas PPOB PT. PLN (Persero).

BPKN tak ubahnya sebagai penasehat pemerintah dalam masalah-masalah perlindungan konsumen. Artinya, badan ini tidak berhak untuk mengeksekusi kasus yang merugikan konsumen. Dengan begitu, banyak konsumen yang justru mengadakan permasalahan ke lembaga lain, seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Tidak adanya wewenang eksekutif pada BPKN sehingga seringkali masukan yang telah diberikan BPKN ke Pemerintah selama ini jarang ditindaklanjuti dengan serius.

Mengenai Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang merasa dirugikan akibat sistem pembayaran PPOB, maka Dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha tersebut harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.⁹⁷ Apabila pelaku usaha telah memberikan ganti rugi dalam waktu 7 (tujuh), maka tidak akan terjadi sengketa konsumen. Namun, sebaliknya apabila pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi dalam waktu 7 (tujuh), maka akan terjadi sengketa konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan dapat menempuh upaya hukum dengan cara menggugat pelaku usaha. PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha adalah pihak yang bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen akibat penerapan pembayaran listrik.

⁹⁷ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen listrik PT. PLN (Persero), (Jakarta: Sinar Grafika), Pasal 19, h. 14.

Menurut UUPK Konsumen berhak mengajukan gugatan terhadap kerugian yang dideritanya. Gugatan terhadap masalah pelanggaran hak konsumen perlu dilakukan karena posisi konsumen dan pelaku usaha sama-sama berimbang di mata hukum.⁹⁸ Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha terdapat dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.⁹⁹

Ada empat kelompok penggugat yang bias menggugat atas pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha sebagai berikut:¹⁰⁰

1. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
3. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
4. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Mengenai gugatan sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama sebagaimana yang diatur huruf b Pasal 46 ayat (1) UUPK, dalam Penjelasan Pasal 46 ayat (1) huruf b UUPK, ditegaskan bahwasanya Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau Class Action. Gugatan kelompok atau class action harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi.¹⁰¹

Selanjutnya didalam Pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan

⁹⁸ Abdul Halim Op.Cit, h. 85.

⁹⁹ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen listrik PT. PLN (Persero), (Jakarta: Sinar Grafika), Pasal 45, h. 23.

¹⁰⁰ Abdul Halim Op.Cit, h. 85

¹⁰¹ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen listrik PT. PLN (Persero), (Jakarta: Sinar Grafika), Penjelasan Pasal 46, h. 52.

berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Jadi para pihak yang merasa dirugikan dalam hal ini konsumen mempunyai hak opsi untuk memilih cara apa yang mereka tempuh untuk menyelesaikan sengketa diantara mereka apakah melalui pengadilan dan di luar pengadilan.

Berdasarkan ketentuan ini, bisa dikatakan bahwa ada dua bentuk penyelesaian sengketa konsumen, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa Di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur nonlitigasi (tidak melalui pengadilan). Penyelesaian, melalui lembaga litigasi dianggap kurang efisien baik waktu, biaya, maupun tenaga, sehingga penyelesaian melalui lembaga non litigasi banyak dipilih oleh masyarakat dalam menyelesaikan sengketa dimaksud. Meskipun demikian pengadilan juga tetap akan menjadi muara terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan.¹⁰²

Di dalam Pasal 48 UUPK menegaskan bahwa menyatakan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat berupa penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)¹⁰³

UUPK membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁰⁴ Keberadaan BPSK dengan menyelesaikan sengketa di luar pengadilan dimana badan ini merupakan peradilan kecil (small claim court) Pasal

¹⁰² Aries Kurniawan, Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen listrik PT. PLN (Persero) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen listrik PT. PLN (Persero), Kompas 6 Agustus 2008, hlm.3

¹⁰³ Susanti Adi Nugraha, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen listrik PT. PLN (Persero) Ditinjau dari Hukum Acaraserta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hal.98

¹⁰⁴ Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen listrik PT. PLN (Persero), (Jakarta: Sinar Grafika), Pasal 1, h. 3.

49 ayat (1) UUPK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha atau produsen, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha atau produsen biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketa di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.¹⁰⁵

Dengan terbentuknya lembaga BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana serta dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat dijangkau oleh konsumen.¹⁰⁶

BPSK Sebagai lembaga yang berwenang menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen dapat menempuhnya dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. UU perlindungan konsumen tidak mendefinisikan apa itu mediasi, konsiliasi atau arbitrase di bidang perlindungan konsumen. Hal ini kemudian dijelaskan lebih jauh dalam Keputusan Menperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Selanjutnya disebut sebagai Kepmenperindag).

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Kepmenperindag, BPSK mempunyai tugas dan wewenang :¹⁰⁷

¹⁰⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen listrik PT. PLN (Persero), Edisi Pertama Cetakan Pertama, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, h. 234.

¹⁰⁶ Susanti, *Op.Cit.* h.75.

¹⁰⁷ Republik Indonesia, Keputusan Menperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen listrik PT. PLN (Persero), Pasal 2, diakses dari [http://ditjenspk.kemendag.go.id/files/regulasi/2001/12/10/pelaksanaan-tugas-dan-wewenang-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen listrik PT. PLN \(Persero\)-id-1376471735.pdf](http://ditjenspk.kemendag.go.id/files/regulasi/2001/12/10/pelaksanaan-tugas-dan-wewenang-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen%20listrik%20PT.%20PLN%20(Persero)-id-1376471735.pdf), tanggal 29 Desember 2014 Pukul 03.00 WIB.

- a melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase;
- b memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam UUPK;
- e menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UUPK;
- i meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- j mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK;

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a Kepmenperindag, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.¹⁰⁸

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai Konsiliator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi

¹⁰⁸ Republik Indonesia, Keputusan Menperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen listrik PT. PLN (Persero), Pasal 3, diakses dari [http://ditjenspk.kemendag.go.id/files/regulasi/2001/12/10/pelaksanaan-tugas-dan-wewenang-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-listrik-PT.-PLN-\(Persero\)-id-1376471735.pdf](http://ditjenspk.kemendag.go.id/files/regulasi/2001/12/10/pelaksanaan-tugas-dan-wewenang-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-listrik-PT.-PLN-(Persero)-id-1376471735.pdf), tanggal 29 Desember 2014 Pukul 03.00 WIB.

dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak aktif sebagai Mediator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter. Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) dan (2) Kepmenperindag dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa. Perjanjian tertulis sebagaimana dimaksud dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK.¹⁰⁹

Mengenai Tata Cara Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga telah diatur di dalam Kepmenperindag Pasal 15 bahwa Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya sebagaimana dimaksud dilakukan apabila konsumen :¹¹⁰

- a. meninggal dunia;
- b. sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- c. belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
- d. orang asing (Warga Negara Asing).

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis diterima oleh Sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau

¹⁰⁹ Republik Indonesia, Keputusan Menperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen listrik PT. PLN (Persero), Pasal 5, diakses dari [http://ditjenspk.kemendag.go.id/files/regulasi/2001/12/10/pelaksanaan-tugas-dan-wewenang-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen listrik PT. PLN \(Persero\)-id-1376471735.pdf](http://ditjenspk.kemendag.go.id/files/regulasi/2001/12/10/pelaksanaan-tugas-dan-wewenang-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-listrik-PT.-PLN-(Persero)-id-1376471735.pdf), tanggal 29 Desember 2014 Pukul 03.00 WIB.

¹¹⁰ *Ibid.*, Pasal 15.

kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima. Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Syarat-syarat permohonan dalam Kepmenperindag juga diatur di dalam Pasal 16 bahwa Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:¹¹¹

- a. nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. barang atau jasa yang diadukan;
- d. bukti perolehan (bon, faktur, wkitansi dan dokumen bukti lain);
- e. keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Namun demikian permohonan dapat pula ditolak oleh Ketua BPSK dengan alasan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 17 Kepmenperindag apabila permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 dan permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK.

Ketentuan Pasal 17 tersebut dijabarkan lebih lanjut dalam Pedoman Operasional BPSK yang dikeluarkan oleh Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perdagangan, yaitu menjadi:¹¹²

- a. Setiap Pemohon secara tertulis tidak dapat diterima, apabila tidak disertai dengan bukti-bukti secara tidak benar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 Kepmenperindag.
- b. Setiap permohonan pengaduan secara lisan tidak dapat diterima bilamana tidak mengisi dan menyerahkan formulir pengaduan dan disertai bukti-bukti yang benar, sebagaimana pengaduan pada angka 1 di atas. Formulir dibuat dalam rangkap 4.
- c. Pengaduan yang bukan merupakan kewenangan BPSK tidak dapat diterima meskipun penggugatnya konsumen akhir, adalah:
- d. Tergugatnya adalah lembaga atau instansi pemerintah baik sipil maupun militer (contohnya dalam masalah SIUP, KTP, sertifikat, penyalahgunaan kekuasaan, dan lain-lain).
- e. Barang dan atau jasa yang dikonsumsi, secara hukum dilarang untuk dikonsumsi atau diperdagangkan (contohnya dalam masalah, narkoba, barang purbakala, jasa kenikmatan yang dilarang, dan lain-lain).

¹¹¹ *Ibid*, Pasal 16.

¹¹² Susanti, *Op.Cit.*,h.53-54.

- f. Pengadu yang bukan konsumen akhir atau gugatan joinder tidak dapat diterima oleh BPSK.
- g. Pelaku usaha tidak boleh mengajukan gugatan kepada konsumen melalui BPSK.

Secara umum Kepmenperindag pasal 26 mmenjelaskan bahwa pada saat persidangan Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan tersebut dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku uaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama. Persidangan 1 (pertama) dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPKS.¹¹³

Adapun mengenai tata cara persidangan baik dengan cara konsiliasi, arbitrase dan mediase telah tercantum di dalam pasal 28-36 Kepmenperindag , yaitu:¹¹⁴

1. Persidangan Dengan Cara Konsiliasi

Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan Konsiliasi, mempunyai tugas :

- a. memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Dalam persidangan Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai

¹¹³ Republik Indonesia, Keputusan Menperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen listrik PT. PLN (Persero), Pasal 26-36, diakses dari [http://ditjenspkkemendag.go.id/files/regulasi/2001/12/10/pelaksanaan-tugas-dan-wewenang-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen listrik PT. PLN \(Persero\)-id-1376471735.pdf](http://ditjenspkkemendag.go.id/files/regulasi/2001/12/10/pelaksanaan-tugas-dan-wewenang-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-listrik-PT-PLN-(Persero)-id-1376471735.pdf), tanggal 29 Desember 2014 Pukul 03.00 WIB.

¹¹⁴*Ibid.*, Pasal 28.

bentuk maupun jumlah ganti rugi. Majelis bertindak pasif sebagai Konsiliator dan menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Di setiap tingkat dalam proses konsiliasi, konsiliator dapat mengajukan proposal penyelesaian sengketa. Konsiliator dapat melakukan proses konsiliasi yang dianggap layak, dengan mempertimbangkan factor-faktor antara lain sebagai berikut:¹¹⁵

- a. Situasi dan kondisi kasus tersebut;
- b. Keinginan para pihak, termasuk keinginan yang diucapkan para pihak secara lisan;
- c. Kebutuhan untuk diproses cepat.

2. Persidangan Dengan Cara Mediasi

Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara Mediasi, mempunyai tugas :

- a. memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e. secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan praturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi. Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa dan menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan. Dalam sengketa di mana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memegang peranan penting untuk menyetakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi, jika pihak yang

¹¹⁵ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.* h. 108.

bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari mediator.¹¹⁶

3. Persidangan Dengan Cara Arbitrase

Arbitrase adalah salah satu adjudikasi privat. Di dalam Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase, dijelaskan mengenai pengertian arbitrase adalah Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang di buat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternative penyelesaian sengketa, adalah bentuk alternative paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum berlitigasi.¹¹⁷

Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis. Arbitor yang dipilih oleh para pihak memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur Pemerintah sebagai Ketua Majelis. Ketua Majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya upaya hukum yang digunakan oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa. Dengan izin Ketua Majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya. Pada hari persidangan I (pertama) Ketua Majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha. Ketua Majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan. Pada persidangan I (pertama) sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan. Dalam hal gugatan dicabut oleh konsumen maka dalam persidangan pertama Majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang

¹¹⁶ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.* h. 109.

¹¹⁷ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.* h. 114.

bersengketa, Majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian. Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan I (pertama) Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan ke II (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan ke II (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan I (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh Sekretariat BPSK. Bilamana pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Hal-hal yang berkenaan dengan Putusan diatur dalam pasal 37-41 Kepmenperindag yang menjelaskan bahwa Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi atau Mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan. Perjanjian tertulis dikuatkan dengan Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dibuat dalam bentuk putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis. Putusan BPSK dapat berupa :¹¹⁸

1. perdamaian;
2. gugatan ditolak; atau
3. gugatan dikabulkan.

Dalam hal gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Kewajiban berupa pemenuhan :

1. ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2); dan atau
2. sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,-(dua ratus juta rupiah).

¹¹⁸ Republik Indonesia, Keputusan Menperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen listrik PT. PLN (Persero), Pasal 37-41, diakses dari [http://ditjenspk.kemendag.go.id/files/regulasi/2001/12/10/pelaksanaan-tugas-dan-wewenang-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-listrik-PT.-PLN-\(Persero\)-id-1376471735.pdf](http://ditjenspk.kemendag.go.id/files/regulasi/2001/12/10/pelaksanaan-tugas-dan-wewenang-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-listrik-PT.-PLN-(Persero)-id-1376471735.pdf), tanggal 29 Desember 2014 Pukul 03.00 WIB.

Ketua BPSK memberitahukan putusan Majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selambat-lambatnya dalam 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK.

Apabila Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK diberitahukan. Pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK. Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan setelah batas waktu dalam ayat (4) dilampaui, maka dianggap menerima putusan dan wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui. Apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam ayat (5) maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Terhadap putusan BPSK dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Pembayaran PPOB ini pernah diputus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Padang, Sumatera Barat pada bulan Juli 2012. Dalam putusannya tersebut, BPSK menghukum pihak bank untuk mengembalikan uang administrasi konsumen PT. PLN (Persero) yang telah disetor.¹¹⁹

2. Melalui Pengadilan

¹¹⁹ Andi Saputra, Pemerintah: PLN Dilarang Kutip Biaya Tambahan Bayar Listrik via ATM, diakses dari <http://news.detik.com/read/2012/09/11/141253/2014750/10/pemerintah-pln-dilarang-kutip-biaya-tambahan-bayar-listrik-via-atm?9911012> , tanggal 28 Desember 2014 Pukul 09.00 WIB.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia. Konsumen yang dirugikan haknya tidak hanya diwakilkan oleh kuasa. Pemberian kuasa dari konsumen berbentuk surat kuasa yang secara jelas menyebutkan tujuan diberikannya kuasa tersebut/surat kuasa khusus. Apabila terdapat cacat/keliru pada pemberian kuasa maka mengakibatkan gugatan dinyatakan tidak diterima.

Sebelum penyusunan surat gugatan hendaknya dipertimbangkan beberapa hal:¹²⁰

- a. Pertama, menggali fakta-fakta dari konsumen termasuk siapa saja dari konsumen yang dirugikan atau terlibat dalam sengketa tersebut. Sebelum sengketanya ditangani kuasa hukum biasanya pada waktu mengadu ke organisasi konsumen atau instansi yang berkompeten, konsumen sudah membuat kronologis permasalahan atas inisiatif sendiri, baik secara lisan atau tertulis. Konsumen sangat dianjurkan untuk membuatnya secara tertulis. Kuasa hukum sebaiknya tidak menunjukkan sikap yang paling tahu atas permasalahan konsumen. Bukan kah yang mengalami fakta-fakta itu, konsumen sendiri. Jadi kuasa hukum diharapkan tidak menambahkan fakta-fakta yang sebenarnya tidak dialami konsumen.
- b. Kedua, mempelajari bukti-bukti yang dimiliki konsumen, termasuk disini surat-surat dan saksi-saksi. Dalam kaitannya dengan masalah pembatalan penerbangan ini bukti yang paling kuat yang dimiliki konsumen adalah tiket yang merupakan alat bukti yang sah dan kuat serta keterangan dari semua penumpang yang mengalami pembatalan penerbangan tersebut.
- c. Ketiga, kuasa hukum konsumen hendaknya menggali sejauh mungkin hal-hal apa saja yang sudah dilakukan konsumen, misalnya meyurati produsen, wawancara dengan media massa/elektronik atau menulis surat pembaca di media massa. Ini penting guna memperhitungkan kemungkinan adanya gugatan balik berupa pencemaran nama baik dari produsen.
- d. Keempat, menyangkut kompetensi/kewenangan mengadili secara absolute maupun kewenangan mengadili secara relatif. Kompetensi relative ini menyangkut kewenangan pengadilan sejenis untuk mengadili tergugat sesuai ketentuan Pasal 118 HIR. Prinsip yang berlaku yaitu gugatan diajukan pada pengadilan negeri di daerah hukum tergugat berdiam (berdomisili atau jika domisilinya tidak diketahui diajukan di tempat tinggal tergugat sebetulnya (*actor sequitor forum rei*).

¹²⁰Celina Tri Siwi Kistiyanti, *Op.Cit*, h.178-19.

Meskipun HIR dan RBg tidak mengatur mengenai syarat-syarat surat gugatan, sehingga konsumen dengan bebas menyusun dan merumuskan surat gugatannya asal cukup memberikan gambaran tentang kejadian materiil yang menjadi dasar tuntutan, namun saat ini advokat/pengacara lebih cenderung menuruti syarat-syarat sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 8 ayat (3) Rv dalam menyusun surat gugatannya. Dengan demikian, surat gugatan yang diajukannya ke pengadilan telah disusun dan dirumuskan secara sistematis memenuhi syarat-syarat sebagaimana dikehendaki Pasal 8 ayat (3) Rv, yakni :

1. Identitas para pihak (*persona standi on judicio*) yang meliputi nama, pekerjaan, alamat, kewarganegaraan;
2. Dasar gugatan yang memuat uraian peristiwa/kejadian memuat alasan berdasar keadaan dan uraian tentang alasan hukum (*posita/fundamentum petendi*);
3. Tuntutan/hal-hal yang diminta penggugat agar diputuskan, ditetapkan dan diperintahkan majelis hakim (*petitum*).

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan umum, baik secara perdata, pidana maupun melalui hukum administrasi negara, memberikan keuntungan maupun kerugian bagi konsumen dalam dalam proses perkaranya. Kerugian yang timbul antara lain tentang beban pembuktian dan biaya pada pihak yang menggugat. Keadaan seperti inilah yang sebenarnya memberikan banyak kesulitan konsumen jika melakukan penyelesaian melalui peradilan umum.

Keadaan demikian sehingga menimbulkan keengganan konsumen Indonesia untuk menyelesaikan perkara konsumen ke pengadilan. Hal tersebut disebabkan oleh yang bersifat yuridis-politis-sosiologis:¹²¹

1. Pertama, karena tidak konsistennya badan peradilan kita atas putusan-putusannya. Sering terjadi perbedaan putusan-putusan pengadilan dalam kasus-kasus yang serupa.
2. Kedua, sebagian besar konsumen Indonesia enggan berperkara ke pengadilan, padahal sudah sangat dirugikan oleh pengusaha. Keengganan ini bukanlah karena mereka tidak sadar hukum. Keengganan mereka sebelum diun dangkannya UUPK lebih didasarkan pada:
 - a. Tidak jelasnya norma-norma perlindungan konsumen;
 - b. Praktek peradilan kita yang tidak lagi sederhana, cepat dan biaya ringan; dan

¹²¹Celina Tri Siwi Kistiyanti, *Op.Cit*, h.181-182.

- c. Sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen dilanggar pengusaha.
3. Ketiga, tarik-menarik berbagai kepentingan di antara pelaku ekonomi yang bukan konsumen, yang memiliki akses kuat di berbagai bidang, termasuk akses kepada pengambil keputusan.



BAB IV
KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan atas permasalahan diatas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hubungan hukum timbul apabila adanya suatu peristiwa hukum. Salah satu contoh peristiwa hukum yakni jual beli. Hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) dengan Pelanggan adalah hubungan Jual beli tenaga listrik dituangkan dalam suatu Perjanjian Penyediaan Tenaga Listrik dan pemanfaatannya oleh Pelanggan diatur secara tertulis hak dan kewajibannya dalam Surat perjanjian jual beli Tenaga Listrik (selanjutnya disebut sebagai SPJBTL). Hubungan hukum antara PT. PLN(Persero) dengan Bank dalam Kebijakan PPOB yakni hubungan perjanjian kerja sama yang tercantum dalam surat edaran No. DNW.JNK/327/2003 tentang Pengendalian Intern Transaksi Payment Point PT. PLN (Persero), Sedangkan antara Bank dengan Konsumen Ditinjau dari dua asas dalam perjanjian yaitu asas konsensualisme dengan asas personalitas maka tidak memiliki hubungan hukum, karena Perjanjian PPOB tersebut merupakan hasil dari perjanjian antara PT. PLN (Persero) dengan Bank sebagai mitra kerja. Konsumen hanya memiliki kewajiban untuk membayarkan sejumlah tagihan kepada PT. PLN (Persero) tanpa adanya penambahan biaya oleh Bank
2. Perjanjian dalam system PPOB tidak memenuhi baik syarat subjektif maupun syarat objektif, artinya maka perjanjian mengenai PPOB antara konsumen dengan PT. PLN (Persero) menjadi tidak sah dan tidak memiliki kekuatan mengikat secara hukum. Tidak sahnya perjanjian mengakibatkan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban pihak pihak yang ada dalam PPOB menjadi tidak berlaku lagi. Selain adanya konsekuensi hukum, juga terdapat akibat hukum yang harus diterima oleh PT. PLN (Persero). *Pertama,*

Penerapan pembayaran melalui system online telah menciderai hak-hak pelanggan di dalam pasal 4b dan 4c UUPK, sehingga Akibat hukum atas terlanggarnya hak hak pelanggan tersebut maka pelaku usaha memberikan ganti rugi/kompensasi sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 7 ayat g yaitu memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. *Kedua*, Penerapan kebijakan pembayaran melalui system online juga mengandung unsur pemaksaan sehingga melanggar Pasal 15 UUPK. *Ketiga*, pembayaran PPOB merupakan pengalihan tanggungjawab PT. PLN (Persero) kepada Bank dalam hal pembayaran tagihan listrik dan di dalam klausula perubahan dalam SJBTl terdapat klausul yang menyatakan telah tunduknya pelanggan kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa pelanggan memanfaatkan jasa yang dibelinya. Di dalam UUPK pelaku usaha dilarang memuat perjanjian baku dengan klausula tersebut. Apabila hal ini tetap dilakukan melalui dokumen/perjanjian, selain dapat dinyatakan batal demi hukum tetapi PT. PLN (Persero) dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana dicantumkan dalam pasal 62 ayat (1) UUPK.

3. Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh pelanggan yang merasa dirugikan akibat system pembayaran PPOB, maka dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa pelanggan dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa

pelanggan di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang, bersengketa.

3.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, berikut diuraikan saran-saran yang dapat menunjang perlindungan pelanggan, yaitu:

1. Dalam rangka meningkatkan peran pelanggan, maka diperlukan upaya-upaya yang dapat dilakukan, diantaranya adalah:
 - a. Pelanggan harus berani menyuarkan hak-haknya harus dapat bersikap kritis apabila tidak mengerti atas suatu kebijakan kepada pelaku usaha dengan meminta segala informasi serta dasar hukum pelaksanaan.
 - b. Pelanggan diharapkan memiliki pengetahuan yang memadai tentang hak dan kewajibannya sebagai pelanggan.
 - c. Pelanggan diharapkan dapat menyalurkan aspirasinya dan melaporkan kejadian yang merugikan pelanggan melalui lembaga perlindungan pelanggan yang telah ada.
2. Dalam UUPK terdapat kewajiban bagi Pelaku usaha yang harus dilaksanakan dan harus bertanggung jawab atas segala akibat hukum yang terjadi karenanya, kecuali apabila dapat dibuktikan bahwa bukan kesalahannya. Dalam hal ini, Pelaku usaha disarankan agar:
 - a PT PLN (Persero) sebaiknya melakukan komunikasi dengan pihak pelanggan sebelum menerapkan suatu kebijakan yang berkaitan dengan hak-hak pelanggan.
 - b PT. PLN (Persero) sebaiknya lebih terbuka atas semua informasi yang berkenaan dengan suatu kebijakan agar timbul adanya suatu kepastian hukum kepada pelanggan.
 - c PT. PLN (Persero) tidak membebankan kepada pelanggan atas biaya administrasi akibat penerapan PPOB atau tetap memberikan pilihan kepada pelanggan untuk memilih system pembayaran apa yang akan dipakai.

- d PT PLN (Persero) tetap melakukan evaluasi atas pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelanggan terkait dengan pembayaran tagihan rekening oleh masyarakat.
 - e PT. PLN (Persero) seharusnya mentaati larangan-larangan dan ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang.
3. Untuk melindungi pelanggan, banyak aspek yang terkait di dalamnya, baik dari segi peraturan maupun implementasinya yang harus diperhatikan, antara lain:
- a Dalam UU Ketenagalistrikan, belum adanya Pasal yang lebih spesifik mengenai kesepakatan antara pelanggan dengan PT. PLN (Persero) sehingga pelanggan dalam hal ini tetap pada posisi tawar yang lemah dan riskan untuk dilanggar hak-haknya.
 - b Dalam hal pengawasan, apabila ditemukan penyimpangan terhadap peraturan perundang-undangan oleh Pelaku usaha yang merugikan pelanggan, pemerintah harus mengambil tindakan administratif atau tindakan hukum. Diharapkan agar adanya kerja sama yang baik antara pemerintah, LPKSM, masyarakat dan penegak hukum.

DAFTAR PUSTAKA**Buku:**

- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Penerbit Nusa Media.
- Ahmad Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta :Raja Grafindo Persada.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Pertama Cetakan Pertama, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Akhmad Fauzi, 2008, *Pengantar Teknologi Informasi*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011,*Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, cet. 1, Jakarta: Visimedia.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2000,*Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.
- J. Satrio, 1992, *Hukum Perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Janus Sidabalok, 2014,*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Komariah, 2010, *Hukum Perdata*, Malang: UMM Press.
- Mulyadi, 2004*Sistem Akuntansi Edisi Kesembilan*, Yogyakarta:Sekolah Tinggi Hukum Ekonomi YKPN.
- Munandar, 2003,*Budgeting: Perencanaan Kerja, Pengkoordinasian Kerja, Pengawasan Kerja*, Yogyakarta: BPFE.
- Peter Mahmud Marzuki, 2010,*Penelitian Hukum*, Jakarta:Kencana Prenada Media Group.
- Ridwan Khairandy, 2011, *Landasan Filosofis Kekuatan Mengikatnya Kontrak*, Jurnal Hukum Edisi Khusus, Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
- R. Setiawan, 1987, *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bandung: Bina Cipta.

Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta : Kecana Prenada Media Group.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kharisma Putra Utama.

Peraturan Perundang-undangan :

Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika).

Undang-undang RI Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, (Jakarta: Sinar Grafika).

Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2006 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatn Tenaga Listrik, (Jakarta: Sinar Grafika).

Peraturan Menteri Pertambangan Dan Energi Nomor 02 P/451/M.Pe/1991 Tahun 1991 Tentang Hubungan Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan Dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum Dengan Masyarakat.

Keputusan Mentri Perindustrian dan Perdagangan No 350/MPP/Kep/12/2001 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Bank Indonesia No. 11/1/PBI/2009 tentang Bank Umum.

Subekti, R dan R. Tjitrosudibio, 2004, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Jakarta: Pradnya Paramita.

Internet, surat kabar dan Jurnal :

Anggrita Denziana, Siti Utami Ningsih, Yunus Fiscal, *Pengaruh Payment Point Online Bank (Ppob) Dalam Percepatan Aliran Kas Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung*, Jurnal Akuntansi & Keuangan Universitas Bandar Lampung, Vol.5, No. 1, 2014.

- Aries Kurniawan, Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kompas 6 Agustus 2008.
- Bank Bukopin, <http://www.ppobbukopin.com/>, diakses pada tanggal 17 Nopember 2014 pukul 12.00 WIB.
- Biro Pengembangan dan Kebijakan Sistem Pembayaran Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran, *Pengantar Sistem Pembayaran*, h. 7.
- Drs. Herlan Suherlan, MM.-Drs.Psy Yono Budhiono,MBA.,MSc., *Psikologi Pelayanan Di Bidang Pariwisata dan Hositality Serta di Berbagai Bidang Bisnis Lainnya*, Bandung: Media Perubahan, 2013.
- Firman Floranta Adonara, 2011, Diktat Perkuliahan Mata Kuliah Perjanjian Jual Beli, Jember: Universitas Jember.
- Feriko Lutfi K, Ir Agus Adhi Nugroho, M.T., SISTEM KWH METER PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO), diakses dari https://www.academia.edu/6494406/SISTEM_KWH_METER_PRABAYAR_DI_PT_PLN_PERSERO , pada tanggal 25 Desember 2014 Pukul 08.00.
- Kopong Paron Pius, 2013 Aspek Hukum Kontrak, Diktat Perkuliahan Mata Kuliah Perjanjian Jual Beli, Jember: Universitas Jember.
- Lukmanul Hakim, *Tanggung Jawab Produsen Dalam Perdagangan Bebas*, Among Makarti, Vol.3 No.6, Desember 2010
- M Issamsudin, *Pelanggaran Hak Lewat rekening PLN*, Kompas, 16 Januari, 2009.
- Noermayanti, Hermawan, Mohammad Nuh, *Efektivitas Penerapan Sistem PPOB (Payment Point Online Bank) Pada PT. PLN (Persero) Area Madiun (Studi Pada PT. PLN (Persero) Area Madiun)*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 5.
- PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, www.pln.co.id/disjatim?p=42, diakses pada tanggal 06 Oktober 2014, Jam 11.30 WIB.
- PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, *Finansial Menuju World Class Services 2015*, Edisi II, 2013.

