



SKRIPSI

**AKIBAT HUKUM BAGI PELANGGAN
KETENAGALISTRIKAN YANG TERLAMBAT MEMBAYAR
TAGIHAN PADA PT. PLN (PERSERO)**

*LEGAL CONSEQUENCES FOR ELECTRICITY CUSTOMERS WHO
ARE LATE IN PAYING BILLS TO PT PLN (PERSERO)*

FATWA KEMALA NUANSA AZZA
NIM : 150710101068

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2019**

SKRIPSI

**AKIBAT HUKUM BAGI PELANGGAN
KETENAGALISTRIKAN YANG TERLAMBAT MEMBAYAR
TAGIHAN PADA PT. PLN (PERSERO)**

*LEGAL CONSEQUENCES FOR ELECTRICITY CUSTOMERS WHO
ARE LATE IN PAYING BILLS TO PT PLN (PERSERO)*

FATWA KEMALA NUANSA AZZA
NIM : 150710101068

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2019**

MOTTO

“Kehidupan ini menjadi lebih membahagiakan saat kita tidak lagi hidup untuk memperbaiki kesalahan, Tapi untuk melakukan yang benar pada setiap kesempatan ...”

(Tung Desem Waringin)*

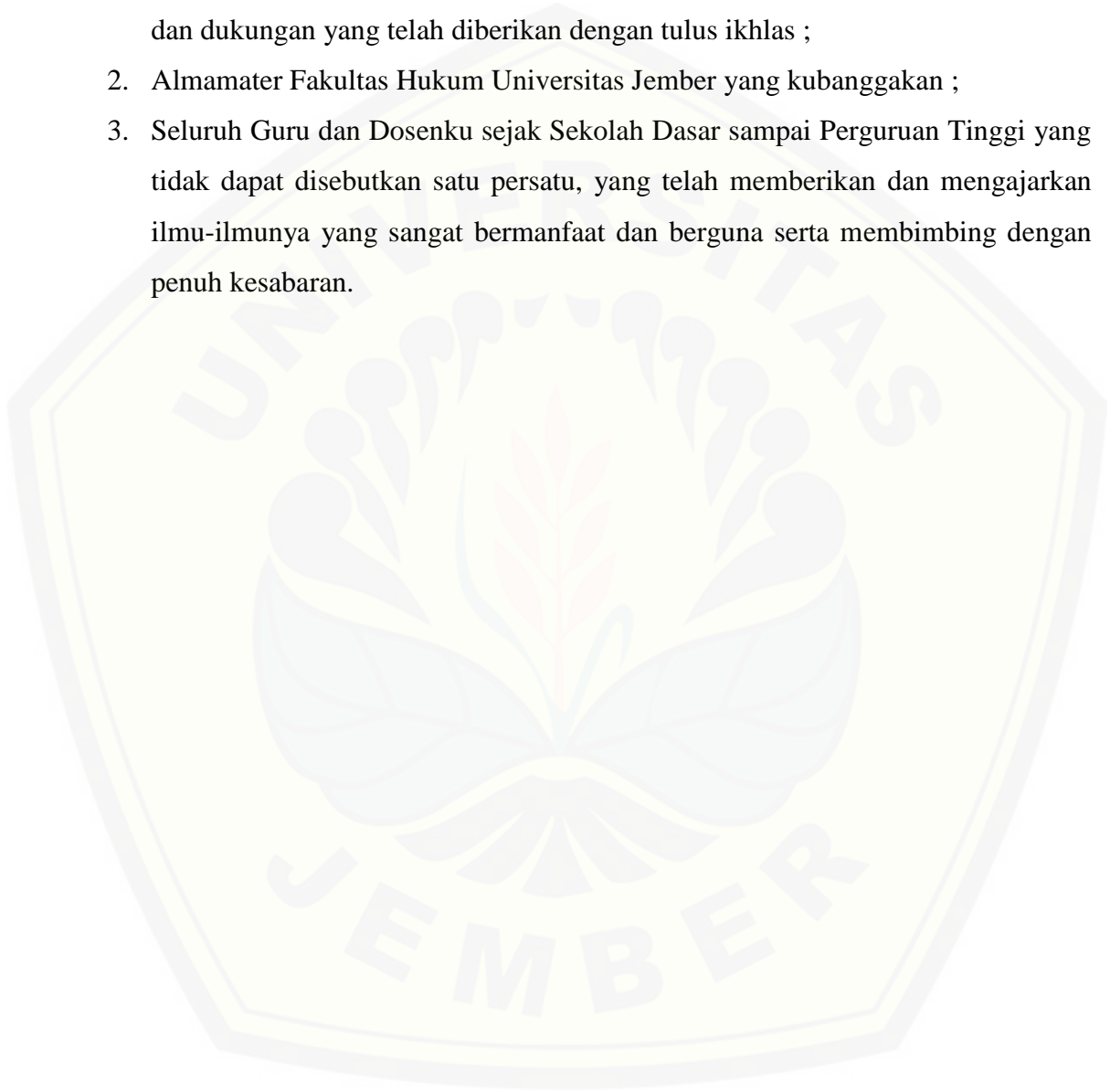


* Dikutip dari twitter TungDesemWaringin : @MTLovenHoney ditweet tanggal 11 Maret 2019

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku, atas untaian do'a, curahan kasih sayang, segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas ;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang kubanggakan ;
3. Seluruh Guru dan Dosenku sejak Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.



**AKIBAT HUKUM BAGI PELANGGAN
KETENAGALISTRIKAN YANG TERLAMBAT MEMBAYAR
TAGIHAN PADA PT. PLN (PERSERO)**

*LEGAL CONSEQUENCES FOR ELECTRICITY CUSTOMERS WHO
ARE LATE IN PAYING BILLS TO PT PLN (PERSERO)*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada
program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

FATWA KEMALA NUANSA AZZA
NIM : 150710101068

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2019**

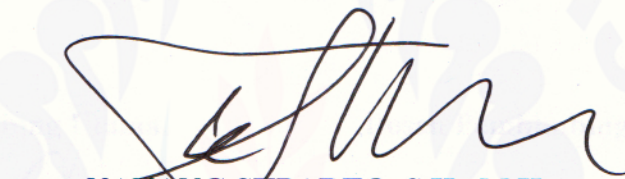
PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 11 JULI 2019

Oleh :

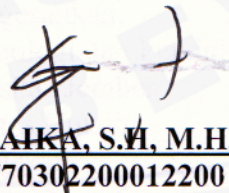
Dosen Pembimbing Utama,



NANANG SUPARTO, S.H., M.H.

NIP : 195711211984031001

Dosen Pembimbing Anggota,



EMI ZULAIKA, S.H., M.H.

NIP : 19770302200012200

PENGESAHAN


AKIBAT HUKUM BAGI PELANGGAN KETENAGALISTRIKAN YANG
TERLAMBAT MEMBAYAR TAGIHAN PADA PT. PLN (PERSERO)


Oleh :

FATWA KEMALA NUANSA AZZA
NIM : 150710101068



Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,


NANANG SUPARTO, S.H., M.H.
NIP : 195711211984031001


EMI ZULAIKA, S.H., M.H.
NIP : 19770302200012200

Mengesahkan,
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan,



Dr. NURUL GHUFFON, S.H., M.H.
NIP : 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 24
Bulan : Juli
Tahun : 2019

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jember,

PANITIA PENGUJI

Ketua,



IKARINI DANI W., S.H., M.H.
NIP : 197306271997022001

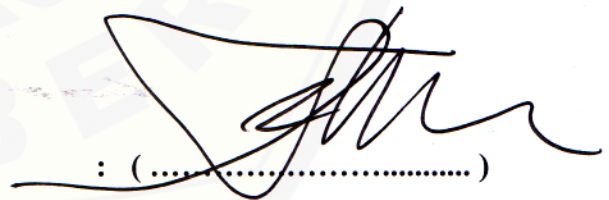
Sekretaris,



PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.
NIP : 198210192006042001

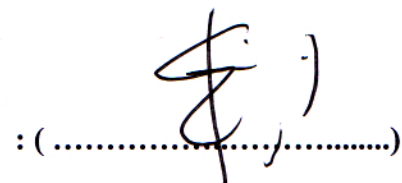
ANGGOTA PANITIA PENGUJI :

1. **NANANG SUPARTO, S.H., M.H.**
NIP : 195711211984031001



: (.....)

2. **EMI ZULAIKA, S.H., M.H.**
NIP : 19770302200012200



: (.....)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fatwa Kemala Nuansa Azza

NIM : 150710101068

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **Akibat Hukum Bagi Pelanggan Ketenagalistrikan Terlambat Membayar Tagihan Pada Pt.Pln (Persero)** ; adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Juli 2019

Yang menyatakan,



FATWA KEMALA NUANSA AZZA
NIM : 150710101068

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah, segala Puja dan Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah S.W.T, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah skripsi dengan judul : **Akibat Hukum Bagi Pelanggan Ketenagalistrikan Terlambat Membayar Tagihan Pada Pt.Pln (Persero)**; Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan kuliah pada Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Nanang Suparto, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Utama(DPU) yang telah memberi bimbingan, dukungan, dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
2. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Anggota (DPA) yang telah memberi bimbingan, dukungan, dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
3. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H., selaku Ketua Panitia Penguji yang telah memberikan masukan untuk terus maju menuju yang lebih baik;
4. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H., selaku Sekretaris Penguji yang telah memberikan masukan untuk terus maju menuju yang lebih baik;
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, Dr. Dyah Ochtorina Susanti S.H., M.Hum., Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H, dan Dr. Aries Harianto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Hukum Universitas Jember ;
6. Bapak dan Ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan;

7. Ibuku tercinta Munjiah, S.Pd., yang telah membesarkan, memberikan dukungan moral dan finansial, serta doa yang selalu mengiringi langkah keberhasilanku sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
8. Ayahanda Bandung Hari Sasongko, S.Pd., yang selalu memberikan dukungan moral dan finansial serta doa yang selalu mengiringi langkah keberhasilanku sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;
9. Kakakku tersayang Kharisma Yanuar Tirta, S.Pd., yang selama ini membantu memberikan doa, kasih sayang, dan semangat untuk meraih segala cita-cita;
10. Adekku tersayang Anggit Yuniar Putri Pilhandesi, yang selama ini membantu memberikan doa, kasih sayang, dan semangat untuk meraih segala cita-cita;
11. Kekasih tercinta Iqbal Suprayogi, S.H., yang selama ini telah setia membantu menemani dan memberikan doa, kasih sayang, dan semangat untuk meraih segala cita-cita;
12. Sahabat seperjuangan yang menjadi keluarga hingga saat ini Sindy Zakia Nanda Nagara, Dea Ranti Fatihaturida, Bella Ersha Prasetya, Siska Ika Nadia E, Yuli Dwi P, Meilinda Putri H.T, Devita Martha N.A, Intan Galuh Rendani yang selalu memberi semangat, dukungan, dan doa selama ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebbaikannya mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya.

Jember, 13 Juli 2019
Penulis,

FATWA KEMALA NUANSA AZZA
NIM : 150710101068

RINGKASAN

PT. PLN (Persero) sebagai produsen dan masyarakat sebagai pelanggan dengan sistem jual beli antara PT. PLN (Persero) dengan masyarakat pengguna jelas tertuang dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). SPJBTL tersebut ditandatangani oleh Konsumen/Pelanggan pada saat awal pemasangan, akan tetapi pada kenyataannya Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dibuat secara sepihak, yakni oleh PT. PLN (Persero). Rumusan masalah yang akan dibahas adalah : (1) hak dan kewajiban antara Pelanggan dan PT. PLN (Persero) sudah memenuhi prinsip keseimbangan, (2) akibat hukum bagi pelanggan yang terlambat untuk memenuhi kewajibannya, dan (3) upaya penyelesaian yang dapat ditempuh pelanggan untuk memperoleh kembali daya kelistrikan. Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Pendekatan masalah menggunakan pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual dengan bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan bahan non hukum. Analisa bahan penelitian dalam skripsi ini menggunakan analisis normatif kualitatif. Guna menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif.

Pada bab 2 tinjauan pustaka, menguraikan beberapa hal, antara lain tentang perbuatan hukum, peristiwa hukum dan akibat hukum, pelanggan, tagihan, dan perjanjian baku. Pada bab 3 pembahasan, menguraikan bahwa Antara pihak PT. PLN (Persero) selaku pelaku usaha dan konsumen, hubungan hukumnya adalah munculnya hak dan kewajiban, sehingga pada praktiknya bisnis ini tidak lepas dari tanggung jawab. Batal demi hukumnya suatu perjanjian merupakan pelanggaran terhadap Pasal 1320 KUH Perdata dalam hal syarat objektif dari suatu perjanjian. Akibat dari batal demi hukum suatu perjanjian adalah pembatalan perjanjian secara deklaratif yang berarti pembatalan seluruh isi pasal perjanjian. Jadi ketika perjanjian standar atau perjanjian baku memuat klausula eksensorasi yang menguntungkan satu pihak saja dan membebaskan kerugian pada konsumen diajukan gugatan ke pengadilan, hakim memutuskan untuk membatalkan demi hukum perjanjian, maka perjanjian menjadi batal seluruhnya (bukan hanya klausula bakunya). Dengan demikian, perjanjian baku yang memuat klausul eksensorasi yang merugikan konsumen akan menjadi batal demi hukum.

Bab 4 sebagai penutup menguraikan kesimpulan bahwa, akibat hukum bagi pelanggan yang terlambat untuk memenuhi kewajibannya adalah wanprestasi atau cedera janji, sehingga membawa konsekwensi adanya sanksi berupa denda atas hal tersebut. Namun demikian apabila dalam 30 (tiga puluh) hari tunggakan tidak dilunasi, maka PLN akan memberikan sanksi hingga pemutusan aliran listrik. Nah, jika hingga memasuki 60 (enam puluh) hari pemutusan listrik sementara anda masih belum melunasi pembayaran rekening, maka PLN berhak melakukan tindakan bongkar rampung atas semua instalasi milik PLN. Upaya yang dapat

dilakukan konsumen jika dirugikan atas pemberlakuan klausula dalam perjanjian baku yang ditetapkan pelaku usaha PT. PLN (Persero) : (1) Pengadilan (litigasi), melalui jalur gugatan secara perdata dengan mengajukan pembatalan perjanjian karena adanya klausul eksonerasi yang merugikan. (2) Alternatif penyelesaian sengketa (non litigasi) melalui alternatif penyelesaian sengketa dengan melakukan negosiasi, mediasi, atau dengan melibatkan lembaga arbitrase

Saran yang dapat diberikan bahwa, *Pertama* Kepada pihak bank hendaknya senantiasa dapat memberikan pelayanan yang baik khususnya dalam pengelolaan simpanan dana deposito nasabah. Pengelolaan simpanan dan deposito tersebut pada dasarnya untuk memberikan keamanan terhadap dana deposito. *Kedua* Kepada nasabah hendaknya dalam kedudukannya sebagai konsumen dapat memperhatikan keserasian hubungan timbal balik antara pelaku usaha/bank dengan nasabah/konsumen. Terkait itulah, alangkah baiknya jika apa yang menjadi hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari nasabah/ konsumen benar-benar diketahui dan dapat dimengerti oleh setiap nasabah/konsumen itu sendiri. *Ketiga*, Kepada pemerintah hendaknya dapat lebih memberikan perlindungan kepada nasabah atas kerugian yang dialami dari kerugian penggunaan produk perbankan, karena kedudukan nasabah sebagai konsumen dalam kedudukan yang lemah terhadap bank sebagai pelaku usaha.

DAFTAR ISI

	Hal.
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
Halaman Ucapan Terima Kasih	x
Halaman Ringkasan	xii
Halaman Daftar Isi	xiv
Halaman Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Metode Penelitian	6
1.4.1 Tipe Penelitian	6
1.4.2 Pendekatan Masalah	7
1.4.3 Bahan Hukum	8
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Perbuatan Hukum, Peristiwa Hukum dan Akibat Hukum	11
2.1.1 Pengertian Perbuatan Hukum dan Peristiwa Hukum	11
2.1.2 Pengertian Akibat Hukum	13
2.2 Pelanggan	15
2.2.1 Pengertian Pelanggan	15

2.2.2	Hak dan Kewajiban Pelanggan	17
2.2.3	Batas Akhir Pembayaran Tagihan	19
2.3	Perjanjian	20
2.3.1	Perjanjian	20
2.3.2	Syarat Sahnya Perjanjian	22
2.3.3	Asas-Asas Perjanjian	22
2.3.4	Bentuk-Bentuk Perjanjian	26
2.3.5	Perjanjian Baku	27
BAB III	PEMBAHASAN	32
3.1	Pemenuhan Prinsip Keseimbangan Dalam Hak dan Kewajiban Antara Pelanggan dan PT.PLN (Persero)	32
3.2	Akibat Hukum Bagi Pelanggan Yang Terlambat Untuk Memenuhi Kewajibannya.....	44
3.3	Upaya Penyelesaian Yang Dapat Ditempuh Pelanggan Untuk Memperoleh Kembali Daya Kelistrikan	58
BAB IV	PENUTUP	71
4.1	Kesimpulan	71
4.2	Saran-saran	72
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : Peraturan Menteri Energi dan Sumberdaya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Terkait Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT. PLN (Persero)



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi suatu negara membutuhkan ketersediaan berbagai sumber daya alam di samping sumber daya manusia. Salah satu sumber alam terpenting ialah sumber daya energi yang merupakan salah satu pendorong utama pertumbuhan ekonomi. Sumber daya energi yang sangat berpengaruh salah satunya adalah sumber daya energi listrik. Energi listrik merupakan salah satu bentuk energi yang mudah dalam pemanfaatannya. Energi listrik ini dapat dengan mudah diubah ke dalam bentuk energi lainnya, sehingga kebutuhan energi listrik dalam kehidupan masyarakat sekarang ini sudah menjadi suatu keharusan dan tuntutan hidup. Apalagi ditambah dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dalam era globalisasi ini menyebabkan kebutuhan akan tenaga listrik menjadi meningkat.

Kebutuhan terhadap aliran listrik merupakan salah satu pendukung yang sangat mempunyai peranan penting terhadap kehidupan bangsa dan bernegara. Adanya kemajuan teknologi membawa dampak yang besar. Menjadikan masyarakat mudah melakukan berbagai kegiatan yang cara teknisnya menggunakan aliran listrik. Aliran listrik sangat berpengaruh terhadap kehidupan sehari-hari, maka dari aliran listrik menjadi sumber energi yang utama dan kebutuhan masyarakat bergantung dengan adanya aliran listrik. Saat ini keberadaan listrik menjadi pendorong serta meningkatkan taraf hidup orang banyak. Banyaknya penggunaan aliran listrik oleh masyarakat, baik dalam kebutuhan rumah tangga maupun dalam sektor industri dan pembangunan.

Adanya peranan penting aliran listrik bagi masyarakat, maka pengelolaan tenaga listrik di Indonesia dilaksanakan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara yang selanjutnya disingkat PLN sebagai perusahaan listrik negara yang berbentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT. PLN (Persero) merupakan sebuah perusahaan yang diberikan hak khusus untuk

menyelenggarakan penyediaan listrik untuk rakyat, yang dikelola oleh pemerintah agar memberikan pelayanan yang optimal dengan biaya yang tidak terlalu membebankan kepada rakyat. Mengingat sangat pentingnya listrik bagi kehidupan sehari-hari dimasyarakat maka pemerintah dalam hal ini adalah PT. PLN (Persero) sebagai penyedia listrik dalam melakukan penyediaan listrik harus berdasarkan oleh Undang-Undang Ketenagalistrikan.¹

PT. PLN (Persero) sebagai produsen dan masyarakat sebagai pelanggan dengan sistem jual beli antara PT. PLN (Persero) dengan masyarakat pengguna jelas tertuang dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). SPJBTL tersebut ditandatangani oleh Konsumen/Pelanggan pada saat awal pemasangan, akan tetapi pada kenyataannya Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dibuat secara sepihak, yakni oleh PT. PLN (Persero).

Bentuk perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh PT. PLN ini tersebut hanya menguntungkan salah satu pihak saja, dalam hal ini adalah PT. PLN (Persero) dalam praktiknya sehari-hari ini tidak dapat dipungkiri lagi dan sudah menjadi pengetahuan publik jika listrik padam secara tiba-tiba, pihak PT. PLN seolah-olah tidak mau tau, padahal rekening listrik tidak boleh terlambat dibayar oleh konsumen. Dan jika konsumen pengguna listrik terlambat membayar atas penggunaan listrik, maka pihak PT. PLN (Persero) tidak segan segan menarik denda keterlambatan tersebut. Namun sebaliknya sanksi kompensasi maupun ganti rugi yang sama tidak dapat diarahkan kepada pihak penyedia listrik yang terlambat merealisasikan pelayanan terhadap konsumen atau masyarakat. Dalam praktiknya bahwa masalah pemadaman secara tiba-tiba tanpa adanya penyebarluasan informasi sebelumnya yang dilakukan oleh PT. PLN masih banyak dialami oleh masyarakat luas.

Sesuai fakta hukum yang tertulis didalam SPJBTL yang dibuat oleh PT. PLN (Persero) tertera dalam Pasal 6 angka 6 mengatur hak Pelanggan “Mendapat Informasi dan penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tenaga listrik” tetapi kenyataannya Pelanggan tidak pernah mendapatkan

¹Dina Amalia, 2018, *Jenis Dan Ciri Ciri Badan Usaha Milik Negara (BUMN)*, <https://www.jurnal.id/id/blog/2017/jenis-dan-ciri-ciri-badan-usaha-milik-negara-bumn>, diakses pada tanggal 06 Desember 2018 pukul 10:03.

informasi dan penjelasan terkait pemadaman listrik secara tiba-tiba yang sering dilakukan oleh PT. PLN (Persero) yang menyebabkan kerugian materil yang diterima oleh Pelanggan. Sedangkan sanksi bagi Pelanggan yang melanggar Kewajiban seperti yang tertuang di dalam SPJBTL Pasal 6. Lebih lanjut disebutkan dalam Pasal 7 ialah sebagai berikut :

1. Apabila PIHAK KEDUA tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud didalam pasal 7 ayat 1, 3 dan 6, maka PIHAK PERTAMA berhak melakukan pemutusan sementara tenaga listrik kepada PIHAK KEDUA.
2. Apabila dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari kalender atau sesuai ketentuan yang berlaku, terhitung sejak tanggal pemutusan sementara sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) Pasal ini, PIHAK KEDUA tidak melunasi kewajibannya, maka PIHAK PERTAMA berhak mengakhiri Perjanjian secara sepihak dengan melakukan pembokaran rampung.
3. Apabila PIHAK KEDUA menyalurkan tenaga listrik yang diperoleh dari PIHAK PERTAMA kepada PIHAK LAIN tanpa seijin dan sepengetahuan PIHAK PERTAMA, maka PIHAK PERTAMA berhak melakukan pembokaran rampung.

Masyarakat sebagai pembeli listrik merasa kecewa dengan adanya pemadaman listrik secara tiba-tiba dan tanpa adanya informasi sebelumnya, dimana pemadaman listrik tersebut mengganggu dan merugikan dikalangan rumah tangga dan bisnis yang produksinya banyak bergantung pada listrik. Kerugian tersebut dirasakan oleh masyarakat yang mempunyai bisnis fotocopy dan laundry, karena aktifitas bisnis mereka akan terhenti dengan adanya pemadaman listrik, dari sebab itu maka bisnis dikalangan tersebut dapat mengalami kerugian materi. PT.PLN (Persero) mempunyai kewajiban untuk menyalurkan listrik secara kesinambungan kepada masyarakat. Karena sudah menjadi tanggung jawab pihak PT.PLN untuk itu, serta pihak PT.PLN mempunyai kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaannya, perbaikan dan pemeliharaan yang menjadi hak konsumen untuk itu. Masyarakat sebagai konsumen pembeli listrik berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Konsumen juga mempunyai hak untuk mengetahui informasi yang benar, jelas

dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, juga untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Dari fakta hukum tersebut menunjukkan bahwa di dalam SPJBTL tidak mencerminkan prinsip keseimbangan sebagai salah satu prinsip dalam Hukum Perjanjian, hal ini terjadi karena SPJBTL dibuat dalam bentuk standart kontrak yang tidak ada pilihan bagi pelanggan kecuali menyetujuinya karena ia membutuhkan dan dalam porsi yang lemah.

Oleh karena itu Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 telah menjelaskan batasan-batasan dalam membuat standart kontrak yang harus dipatuhi oleh Pelaku Usaha, yang tercantum didalam Pasal 7 huruf b yang berisi kewajiban pelaku usaha ialah “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan” Bahwa kewajiban pelaku beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, dalam rencana pemadaman listrik perlu adanya itikad baik dari PT.PLN untuk melakukan penyebarluasan informasi agar diketahui oleh masyarakat luas pengguna listrik. Penyebarluasan informasi jangan hanya melalui media sosial, kerana tidak semua pelanggan memiliki dan menggunakan media sosial, kurangnya informasi dalam rencana pemadaman listrik ini sangat bertentangan dengan Pasal 29 Undang-Undang Ketenagalistrikan Nomor 30 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Konsumen juga mempunyai hak untuk mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus, maka dengan adanya pemadaman listrik secara tiba-tiba dan kurangnya informasi bagi pelanggan ini tidak sesuai dengan Pasal 29 Undang-Undang Ketenagalistrikan Nomor 30 Tahun 2009.

Fakta yang terjadi di wilayah Tanjung Karang Barat, Kemiling, Sumberejo Bandar Lampung PT.PLN (Persero) sering melakukan pemadaman aliran listrik dua hari sekali tanpa adanya pemberitahuan atau himbuan melalui informasi elektronik maupun secara langsung kepada masyarakat. Akibatnya masyarakat mengeluhkan pemadaman yang sering terjadi karena

mengganggu aktivitas masyarakat dirumah, dimasjid, kantor dan juga usaha kecil dan menengah.

Pada hari Senin tanggal 24 September 2018 terjadi pemadaman kembali pada senin malam setelah sebelumnya terjadi pemadaman pada sabtu malamnya, pemadaman masih sering terjadi seharian banyak warga yang merasakan dampaknya. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa sumber, kerap terjadi pemadaman listrik tanpa adanya pemberitahuan dari Pihak PT.PLN (Persero) membuat pelayan lain juga terhenti. Bahkan masyarakat juga sama merasakan dampak yang buruk seperti kegiatan masak dan komunikasi terputus.² Berdasarkan latar belakang uraian tersebut penulis tertarik untuk menulis karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul : **“Akibat Hukum Bagi Pelanggan Ketenagalistrikan Terlambat Membayar Tagihan Pada Pt.Pln (Persero)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah hak dan kewajiban antara Pelanggan dan PT.PLN (Persero) sudah memenuhi prinsip keseimbangan ?
2. Apa akibat hukum bagi pelanggan yang terlambat untuk memenuhi kewajibannya ?
3. Apa upaya penyelesaian yang dapat ditempuh pelanggan untuk memperoleh kembali daya kelistrikan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penyusunan skripsi ini mempunyai 2 (dua) tujuan meliputi, tujuan umum dan tujuan khusus, yaitu :

1.3.1 Tujuan Umum

1. Melengkapi dan memenuhi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

²<https://nasional.republika.co.id/berita/nasional/daerah/pfk6ka366/listrik-padam-di-lampung-dua-hari-sekali/> diakses pada tanggal 20 April 2019

2. Salah satu sarana untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan hukum yang diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi dalam masyarakat.
3. Menambah pengalaman dan memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum, mahasiswa fakultas hukum dan almamater.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, sesuai dengan rumusan masalah dalam pembahasan, adalah :

1. Mengetahui dan memahami pemenuhan prinsip keseimbangan dalam hak dan kewajiban antara Pelanggan dan PT.PLN (Persero).
2. Mengetahui dan menganalisis akibat hukum bagi pelanggan yang terlambat untuk memenuhi kewajibannya.
3. Mengetahui dan menganalisis upaya penyelesaian yang dapat ditempuh pelanggan untuk memperoleh kembali daya kelistrikan.

1.4 Metode Penelitian

Guna menjaga suatu kebenaran ilmiah, maka dalam suatu penulisan harus mempergunakan metode penulisan yang tepat karena hal tersebut sangat diperlukan dan merupakan pedoman dalam rangka mengadakan analisis terhadap data hasil penelitian. Ciri dari karya ilmiah di bidang hukum adalah mengandung kesesuaian dan mengandung kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan. Menempuh suatu jalan tertentu untuk mencapai suatu tujuan, artinya peneliti tidak bekerja secara acak-acakan melainkan setiap langkah yang diambil harus jelas serta ada pembatasan-pembatasan tertentu untuk menghindari jalan yang menyesatkan dan tidak terkendalikan, sehingga dapat diperoleh hasil penelitian yang baik dan terstruktur.

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah yuridis normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum

yang bersifat formal seperti Undang-Undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan,³ terkait perlindungan hukum bagi penumpang terhadap pelaku usaha yang melepaskan tanggung jawab atas resiko yang ditanggung penumpang.

1.4.2 Pendekatan Masalah

Pada suatu penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan yaitu : (1) pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), (2) pendekatan konseptual (*conceptual approach*), (3) pendekatan historis (*historical approach*), (4) pendekatan kasus (*case approach*), dan (5) pendekatan perbandingan (*comparative approach*).⁴ Pendekatan yang dipergunakan dalam hal ini meliputi 2 (dua) macam pendekatan, yaitu :

1. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.⁵ Pendekatan ini akan digunakan untuk menyelesaikan masalah bentuk tanggung jawab bank terhadap nasabah atas berkurangnya dana simpanan dalam deposito.

2. Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*)

suatu metode pendekatan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum, yang dapat diketemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum.⁶ Pendekatan ini menjadi penting sebab pemahaman terhadap pandangan/doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum dapat menjadi pijakan untuk membangun argumentasi hukum ketika menyelesaikan isu hukum yang dihadapi. Pendekatan ini selanjutnya akan digunakan untuk membantu menganalisa perlindungan hukum bagi

³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2014), hlm.194

⁴ *Ibid*, hlm.18

⁵ *Ibid*, hlm.93

⁶ *Ibid*, hlm.138

penumpang terhadap pelaku usaha yang melepaskan tanggung jawab atas resiko yang ditanggung penumpang.

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum adalah bagian terpenting dalam penelitian hukum. Tanpa bahan hukum tidak akan mungkin dapat ditemukan jawaban atas isu hukum yang diketengahkan. Guna memecahkan isu hukum yang dihadapi digunakan bahan hukum sebagai sumber penelitian hukum. Bahan hukum dapat dibedakan menjadi bahan hukum primer (*primary source*) dan bahan hukum sekunder (*secondary source*)⁷

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer dapat dibedakan lagi menjadi bahan hukum primer yang bersifat *mandatory authority* (meliputi peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan di wilayah hukum sendiri dan putusan hakim) dan *persuasive authority* (meliputi peraturan perundang-undangan dan putusan hakim di wilayah yurisdiksi negara lain) :⁸

1. Kitab Undang Undang Hukum Perdata (BW) ;
2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5051);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah juga seluruh informasi tentang hukum yang berlaku atau yang pernah berlaku di suatu negeri. Keberadaan bahan-

⁷ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm.48

⁸ *Ibid*, hlm.52

bahan hukum sekunder, secara formal tidak sebagai hukum positif.⁹ Adapun yang termasuk dalam bahan-bahan hukum sekunder ini adalah buku-buku teks, laporan penelitian hukum, jurnal hukum yang memuat tulisan-tulisan kritik para ahli dan para akademisi terhadap berbagai produk hukum perundang-undangan dan putusan pengadilan, notulen-notulen seminar hukum, memori-memori yang memuat opini hukum, monograf-monograf, buletin-buletin atau terbitan lain yang memuat debat-debat dan hasil dengar pendapat di parlemen, deklarasi-deklarasi, dan situs-situs internet.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum adalah sebagai penunjang dari bahan hukum primer dan sekunder, bahan non hukum dapat berupa, internet, ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penulisan skripsi.¹⁰

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana. Langkah-langkah selanjutnya yang dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu :

- a) Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan.
- b) Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum.
- c) Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan.
- d) Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum.

⁹ Soerjono Soekanto. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm.165

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki. *Op.Cit*, hlm.164

- e) Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.¹¹

Langkah-langkah ini sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan. Ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskripsi, ilmu hukum mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum dan norma-norma hukum, sebagai ilmu terapan, ilmu hukum menerapkan standar prosedur, ketentuan-ketentuan, rambu-rambu dalam melaksanakan aturan hukum. Oleh karena itu, langkah-langkah tersebut dapat diterapkan baik terhadap penelitian untuk kebutuhan praktis maupun yang untuk kajian akademis.

¹¹ *Ibid*, hlm.171

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perbuatan Hukum, Peristiwa Hukum dan Akibat Hukum

2.1.1 Pengertian Perbuatan Hukum dan Peristiwa Hukum

Hubungan hukum (*rechtsverhouding/ rechtsbetrekking*) adalah hubungan yang terjadi di dalam masyarakat, baik antara subjek hukum maupun antara subjek hukum dengan benda diaturoleh hukum dan menimbulkan akibat hukum yakni hak dan kewajiban.¹ Hukum memberikan kualifikasi terhadap hubungan-hubungan tertentu yang dipilihnya. Dengan adanya pengkualifikasian oleh hukum ini, jadilah hubungan-hubungan ini sebagai “hubungan hukum”. Agar terjadi hubungan hukum diperlukan pihak-pihak yang melakukannya, yang kemudian disebut”subjek hukum”. Sedangkan yang menjadi sasaran dari jalinan hubungan tersebut disebut”objek hukum”.² Ketiga hal tersebut dinamakan kategori-kategori hukum atau pengertian-pengertian yang bersifat dasar dari hukum. Disebut demikian oleh karena tidak mungkin ada satu tatanan hukum tanpa subjek hukum dan seterusnya, sehingga setiap orang yang menuntut hak dari orang lain harus mengetahui dan memahami dengan benar keterkaitan antar subjek hukum.³

Peristiwa hukum adalah semua kejadian atau fakta yang terjadi dalam kehidupan masyarakat yang mempunyai akibat hukum. Peristiwa Hukum dibagi menjadi 2 (dua), yaitu : Pertama, peristiwa hukum karena perbuatan subjek hukum, merupakan peristiwa hukum yang terjadi karena akibat perbuatan hukum, misal peristiwa pembuatan surat wasiat atau hibah. Kedua, peristiwa hukum yang bukan perbuatan subjek hukum, peristiwa hukum yang terjadi dalam masyarakat yang bukan merupakan akibat dari perbuatan subjek hukum. misalnya, kelahiran bayi, kematian.

¹Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Group, 2009, hal. 253

²Rocky Marbun, *Kiat Jitu Menyelesaikan Kasus Hukum*, Jakarta: Visimedia, 2011, hlm.132

³Jenia Mudha Dwi Siswanti, *Tanggung Jawab Hukum Dalam Perjanjian Multi Level Marketing Q.Net.*, Jember, Universitas Jember, 2012, hlm.17

Perbuatan Hukum adalah perbuatan yang akibatnya diatur oleh hukum, baik yang dilakukan satu pihak saja (bersegi satu) maupun yang dilakukan dua pihak (bersegi dua). Hal yang harus diperhatikan dalam peristiwa yang dikatakan perbuatan hukum adalah akibat, oleh karena akibat itu dapat dianggap sebagai kehendak dari si pembuat (sipelaku). Jika akibatnya tidak dikehendaki sipelaku, maka perbuatan itu bukan perbuatan hukum. Jadi adanya kehendak agar dikatakan sebagai perbuatan hukum, perlu diperhatikan unsurnya yang esensial (*werkelijk = sebenarnya*) yang merupakan hakekat dari perbuatan hukum itu.⁴

Perbuatan hukum adalah perbuatan oleh subjek hukum yang mempunyai akibat hukum dan akibat hukumnya dikehendaki oleh subjek hukum, misal jual beli, sewa menyewa. Perbuatan hukum terdiri atas 2 (dua) jenis, yaitu :

1. Perbuatan hukum bersegi satu, yakni perbuatan hukum yang dilakukan oleh satu pihak saja, misal pemberian wasiat
2. Perbuatan hukum bersegi dua, yakni, perbuatan hukum yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih, misal perjanjian jual beli.

Menurut Sudikno Mertokusumo, perbuatan hukum adalah perbuatan subjek hukum yang ditunjukkan untuk menimbulkan akibat hukum yang sengaja dikehendaki oleh subjek hukum. Pada dasarnya akibat hukum ini ditentukan juga oleh hukum. Unsur-unsur perbuatan hukum adalah kehendak dan pernyataan kehendak yang sengaja ditunjukkan untuk menimbulkan akibat hukum. Perbuatan hukum dapat bersifat aktif dan maupun pasif. Meskipun seorang tidak berbuat, tetapi kalau dari sikapnya yang pasif itu dapat ditafsirkan mengandung pernyataan kehendak untuk menimbulkan akibat hukum, maka perbuatan yang pasif itupun merupakan perbuatan hukum. Perbuatan menjadi perbuatan hukum, karena dalam keadaan tertentu mempunyai arti.⁵

⁴ Hilman Hadikusuma, *Bahasa Hukum Indonesia*, Bandung : Alumni, 2005, hlm.40-41

⁵ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (suatu pengantar)*, Yogyakarta: Liberty, 2003, hlm 51

Pengertian Perbuatan Hukum adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh subjek hukum (manusia atau badan hukum), perbuatan mana dapat menimbulkan suatu akibat yang dikehendaki oleh yang melakukannya. Jika perbuatan itu akibatnya tidak dikehendaki oleh yang melakukan atau salah satu diantara yang melakukannya, maka perbuatan itu bukan perbuatan hukum. Oleh karena itu, kehendak dari subjek hukum (manusia atau badan hukum) yang melakukan perbuatan itu menjadi unsur pokok dari perbuatan tersebut. Jika ditelaah pengertian perbuatan hukum di atas, terdapat unsur-unsur perbuatan hukum sebagai berikut :

- a) Perbuatan itu harus dilakukan oleh subjek hukum, subjek hukumnya yang disebut manusia dan PT.PLN (Persero)
- b) Perbuatan itu akibatnya diatur oleh hukum.
- c) Perbuatan itu akibatnya dikehendaki oleh yang melakukan perbuatan itu.

2.1.2 Pengertian Akibat Hukum

Menurut R. Soeroso, hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melanggar serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya.⁶ Dalam ketentuan Pasal 1 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menyatakan bahwa “*Negara Indonesia adalah Negara hukum*”, artinya adalah penyelenggaraan Negara di segala bidang harus didasarkan pada aturan hukum yang adil dan pasti sehingga tidak didasarkan pada kepentingan ekonomi semata. Selanjutnya dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”, artinya pengakuan hukum, jaminan hukum, perlindungan hukum, dan kepastian hukum yang diberikan kepada setiap warga Negara harus berdasarkan pada asas keadilan dan kesetaraan hukum.

⁶ R Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 2002, hlm 294

Hukum Indonesia selain dikenal pengertian tentang ilmu hukum dan perbuatan hukum, juga dikenal suatu akibat hukum. Tujuan dari pengenalan ketiga hal ini yaitu guna untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa dalam kehidupan kemasyarakatan suatu negara, kita dianjurkan untuk memahami ketiga hal tersebut. Salah satu yang harus dipahami sebagai masyarakat yaitu akibat hukum. R. Soeroso,⁷ menjelaskan pengertian akibat hukum adalah : Akibat Hukum adalah akibat suatu tindakan yang dilakukan untuk memperoleh suatu akibat yang dikehendaki oleh pelaku dan yang diatur oleh hukum. Tindakan yang dilakukannya merupakan tindakan hukum yakni tindakan yang dilakukan guna memperoleh sesuatu akibat yang dikehendaki hukum.” Lebih lanjut Pipin Syarifin menjelaskan :⁸

“Akibat hukum juga merupakan sumber lahirnya hak dan kewajiban bagi subyek-subyek hukum yang bersangkutan. Misalnya, mengadakan perjanjian jual/beli maka telah lahir suatu akibat hukum dari perjanjian jual/beli tersebut yakni ada subyek hukum yang mempunyai kewajiban untuk membayar barang tersebut. Dan begitu sebaliknya subyek hukum yang lain mempunyai hak untuk mendapatkan uang tetapi disamping itu dia mempunyai kewajiban untuk menyerahkan barang. Jelaslah bahwa perbuatan yang dilakukan subyek hukum terhadap obyek hukum menimbulkan akibat hukum.”

Akibat hukum adalah segala akibat atau konsekuensi yang terjadi dari segala perbuatan hukum yang dilakukan oleh subjek hukum terhadap objek hukum apapun akibat-akibat lain yang disebabkan oleh kejadian-kejadian tertentu yang oleh hukum yang bersangkutan sendiri telah ditentukan atau dianggap sebagai akibat hukum. Akibat hukum inilah yang selanjutnya merupakan sumber hukum lahirnya hak dan kewajiban lebih lanjut dari subjek hukum yang bersangkutan. Akibat hukum adalah akibat yang ditimbulkan oleh suatu peristiwa hukum.⁹ Akibat hukum ini dapat berwujud :

- a) Lahirnya, berubahnya atau lenyapnya suatu keadaan hukum ;
- b) Lahirnya, berubahnya atau lenyapnya suatu hubungan hukum, antara dua atau lebih subjek hukum, dimana hak dan kewajiban

⁷ *Ibid*, hlm 295

⁸ Pipin, Syarifin, *PIH Pengantar Ilmu Hukum*, Bandung, Pustaka Setia, 1999, hlm 71

⁹ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2005, hlm. 296.

- pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain ;
- c) Lahirnya sanksi apabila dilakukan tindakan yang melawan hukum.

Akibat hukum merupakan sumber lahirnya hak dan kewajiban bagi subyek hukum yang bersangkutan. Misalnya mengadakan perjanjian jual beli maka lahirlah suatu akibat hukum dari perjanjian jual beli tersebut yakni ada subjek hukum yang mempunyai kewajiban membayar barang dan hak untuk mendapatkan barang tersebut. Jelaskan bahwa perbuatan yang dilakukan subjek hukum terhadap objek hukum menimbulkan akibat hukum.¹⁰ Akibat hukum kemudian menjadi hak dan kewajiban bagi subyek hukum. Contohnya adalah akibat hukum yang terjadi karena perbuatan hukum yang dilakukan oleh subyek hukum terhadap obyek hukum. Misalnya dalam hal perjanjian, segala akibat perjanjian yang telah diadakan oleh para pihak tertentu mengenai sesuatu tertentu, dengan diadakannya suatu perjanjian, maka berarti telah lahir suatu akibat hukum yang melahirkan lebih jauh segala hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para subyek hukum yang bersangkutan dalam menepati perjanjian tersebut.¹¹

2.2 Pelanggan

2.2.1 Pengertian Pelanggan

Bagi perusahaan penyedia jasa, hak yang tak kalah penting adalah memiliki pelanggan atau konsumen. Apakah artinya bila kita memproduksi dan menjual produk atau jasa tetapi tidak ada yang mengkonsumsi atau membeli. Bagaimana nasib perusahaan atau produsen selanjutnya bila tidak memiliki pelanggan atau konsumen. Oleh karena itu, pelanggan sangatlah penting bagi perusahaan. Tanpa pelanggan, kita tidak memiliki apa-apa. Pelanggan lah yang menentukan bisnis kita. Jika kita tidak bias memahami pelanggan maka kita pun tidak bias memahami bisnis kita. Pelanggan merupakan bagian dari siklus pemasaran. Pemasar berupaya untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sedangkan pelanggan

¹⁰ *Ibid*, hlm. 295.

¹¹ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit*, hlm. 318

memberikan imbalan atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan yang disajikan oleh pemasar.¹²

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau lembaga untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan berpengaruh pada reformasi lembaga.¹³ Apabila perusahaan tidak ingin kehilangan pelanggannya maka sudah sepatutnya lembaga pendidikan mendekatkan dirinya kepada pelanggan guna bisa memahami dan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan. Perusahaan kemudian harus menggeser pola pemasaran dari pendekatan tradisional menjadi pendekatan modern.¹⁴ Jika hanya melakukan pendekatan tradisional berarti pelanggan boleh beli, boleh tidak beli, boleh diingat, boleh tidak, semua tidak masalah yang penting berhasil melakukan transaksi. Berbeda apabila melakukan pendekatan modern, artinya perusahaan akan terus menjaga, memperhatikan, dan memelihara semua pelanggan selama mungkin, baik yang sudah bertransaksi maupun yang masih menjadi calon prospek bertransaksi, karena yang dipentingkan dalam pendekatan modern ini adalah membangun relasi.

Pendekatan modern inilah yang memiliki makna jangka panjang bagi keberlangsungan perusahaan, sebab faktor pelanggan merupakan alasan keberadaan perusahaan. Pemahaman mengenai pelanggan mengalami perkembangan dari tradisional ke pandangan modern. Menurut pandangan tradisional, pelanggan suatu perusahaan adalah setiap orang yang membeli menggunakan produk perusahaan tersebut. Sedangkan menurut pandangan modern, konsep pelanggan mencakup pelanggan eksternal dan internal.¹⁵ Pelanggan eksternal adalah setiap orang yang membeli produk dari perusahaan, sedangkan pelanggan internal ialah semua pihak dalam organisasi yang sama, yang menggunakan jasa suatu bagian/departemen tertentu. Dengan demikian, pada prinsipnya pelanggan adalah semua orang atau pihak yang dilayani kebutuhannya. Siapa aja dapat menjadi pelanggan tergantung situasinya.

¹²Budi Haryono, *How to Manage Customer Voice*, (Yogyakarta: ANDI), 2013, Edisi I, hlm. 5

¹³Vincent Gaspers, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia,), 2008, hlm. 33.

¹⁴Budi Haryono, *Op.cit*, hlm. 7

¹⁵Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, Edisi III (Jakarta : Andi,), 2008, hlm. 6

Misalnya, jika atasan memberikan petunjuk atau penjelasan atas sesuatu kepada bawahan memerlukan petunjuk yang jelas dalam mengerjakan tugas/ perintah dari atasan. Sebaliknya bila bawahan mengerjakan tugas untuk kemudian dilaporkan kepada atasan, maka atasanlah yang menjadi pelanggan, Karena atasan memiliki kebutuhan akan hasil kerja yang baik yang dapat diberikan oleh bawahannya.

Dalam keputusan Kemendiknas Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pendidikan merupakan salah satu kelompok pelayanan jasa.¹⁶ Seperti pada pelayanan jasa lainnya, maka didalam dunia pendidikan pun ada yang namanya pelanggan, ada pelanggan eksternal dan pelanggan Internal. Ada beberapa macam pelanggan eksternal, yaitu¹⁷; 'Pelanggan utama' adalah pelajar/peserta didik, 'pelanggan kedua' adalah orangtua/sponsor/gubernur yang memiliki kepentingan langsung baik secara individu maupun institusi, dan yang menjadi 'pelanggan ketiga' pihak yang memiliki peran penting meskipun tak langsung, seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Sementara itu, yang dikenal dengan sebutan pelanggan internal pendidikan yaitu paraet staf guru dan karyawan¹⁸.

2.2.2 Hak dan Kewajiban Pelanggan

Hak dan Kewajiban merupakan sesuatu yang tidak bisa dipisahkan, setiap warga negara memiliki hak dan kewajiban untuk mendapatkan penghidupan yang layak. Tetapi pada kenyataannya banyak warga negara yang belum merasakan kesejahteraan dalam menjalani kehidupannya. Hak adalah kewenangan untuk bertindak atau melakukan, kewenangan bertindak itu bisa dimiliki seseorang karena berbagai sebab. Beberapa sebab itu antara lain, karena pemberian masyarakat dan pemberian Negara. Hak merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Apabila setiap orang bersedia bertindak sesuai haknya, ketertiban masyarakat akan terwujud, sebaliknya, bila

¹⁶Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Pasal 7

¹⁷Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: IRCiSoD), 2012, hlm. 68

¹⁸*Ibid.* hlm.69

orang bertindak tidak sesuai dengan haknya maka ketertiban masyarakat akan terganggu.¹⁹ Hak dibagi menjadi beberapa, misalnya :

1. Hak Mutlak (Absolut)

Hak mutlak ialah hak yang memberikan wewenang kepada seseorang untuk melakukan suatu perbuatan, di mana dapat dipertahankan terhadap siapa pun, dan sebaliknya setia orang juga harus menghormati hak tersebut. Hak mutlak dibagi menjadi 3 (tiga) golongan :

- a) Hak asasi manusia (Hak mutlak yang dimiliki manusia sejak lahir)
- b) Hak publik mutlak (Hak yang diberikan Undang-undang kepada negara dan warga negara.
- c) Hak keperdataan²⁰

2. Hak Nisbi (Relatif)

Hak Nisbi atau Hak Relatif ialah hak yang memberikan wewenang kepada seseorang atau beberapa orang tertentu untuk menuntut agar supaya seseorang atau beberapa orang lain tertentu memberikan sesuatu, melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Contoh Hak Nisbi (Relatif) :

- a) Hak penjual untuk menerima pembayaran dan kewajibannya untuk menyerahkan barang kepada pembeli.
- b) Hak pembeli untuk menerima barang dari Penjual.²¹

Kewajiban adalah suatu keharusan yang tidak boleh ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Kewajiban ini juga sebagai suatu sikap atau tindakan yang harus diperbuat oleh seseorang masyarakat sesuai dengan keistimewaan yang ada pada warga lainnya. Hak dan Kewajiban Pelanggan PT PLN sesuai dengan perjanjian antara Pelanggan dan PT. PLN (Persero) ialah sebagai berikut :

Hak Pelanggan :

- 1) Mendapat sambungan tenaga listrik;

¹⁹http://academia.edu/12537575/Hak_dan_Kewajiban_Warga negara pada tanggal 06 Desember Pukul 11:10.

²⁰<https://www.coursehero.com/file/p1ph9du/Hak-mutlak-Hak-Absolut-2-Hak-Nisbi-Hak-Relatif-Hak-mutlak-Hak-mutlak-hak/> pada tanggal 29 maret Pukul 14:47

²¹Ibid.

- 2) Menerima mutu sesuai Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang ditetapkan PLN dan mendapat kompensasi apabila PLN tidak dapat memenuhi TMP sesuai ketentuan yang berlaku;
- 3) Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan instalasi tenaga listrik milik PLN;
- 4) Mendapat informasi dan penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tenaga listrik²²

Kewajiban Pelanggan :

- 1) Menyetujui ketentuan penempatan APP milik PLN sedemikian rupa sehingga aman dan mudah untuk diperiksa petugas PLN;
- 2) Menjaga APP dan perlengkapan milik PLN;
- 3) Mengizinkan PLN memasang instalasi listrik antara lain tiang listrik dan/ atau peralatan pendukung lainnya di halaman rumah atau bangunan Pelanggan dan mengizinkan PLN menarik jaringan listrik dari bangunan Pelanggan guna memberikan sambungan listrik kepada bangunan lain;
- 4) Membayar ganti rugi APP yang hilang atau rusak akibat kelalaian atau kesengajaan Pelanggan sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Membayar tagihan atas pemakaian listrik secara tepat waktu;
- 6) Membayar tagihan susulan akibat ditemukannya pelanggaran pemakaian tenaga listrik dan/ atau akibat pemakaian tenaga listrik tidak terukur secara penuh akibat peralatan pengukuran bekerja tidak normal bukan dikarenakan kesalahan Pelanggan;
- 7) Menyediakan lokasi, membayar biaya pemindahan dan ganti rugi kWh yang tidak tersalur, apabila Pelanggan bermaksud untuk memindahkan tiang listrik dan peralatan pendukung lainnya atas persetujuan PLN
- 8) Menandatangani Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik pada saat akan dilaksanakan penyambungan tenaga listrik di gendung/Persil Pelanggan.²³

2.2.3 Batas Akhir Pembayaran Tagihan

Perusahaan Listrik Negara (Persero) ini mempunyai Batas Akhir Pembayaran Tagihan jika pelanggan listrik baru akan menggunakan pulsa sehingga pelanggan tidak perlu membayar setiap bulannya untuk membayar tagihan listrik, tidak seperti pelanggan yang lama yang akan mendapatkan tagihan setiap bulan. Bagi pelanggan PT.PLN (Persero) yang menggunakan sistem listrik pasca bayar (meteran biasa), wajib mengetahui siklus penggunaan

²² Syarat ketentuan pemasangan daya listrik antara Pelanggan dan PT. PLN (Persero)

²³ *Ibid.*

dan pembayaran listrik. Berikut ini ada peraturan yang telah ditetapkan oleh PLN keterlambatan pelanggan membayar tagihan listrik setiap bulannya:

1. Pelanggan pasca bayar yang membayar tagihan listrik melampaui batas akhir masa pembayaran dikenakan Biaya Keterlambatan (BK).
2. Batas akhir masa pembayaran tagihan listrik setiap bulannya adalah tanggal 20 (dua puluh).
3. Pelanggan yang terlambat membayar tagihan listrik selain terkena BK juga dikenakan sanksi pemutusan.
4. Pengenaan BK untuk setiap lembar tagihan dibatasi maksimal 3(tiga) kali tarif BK.²⁴

Berdasarkan data PLN, awalnya PLN akan mengenakan denda bila pelanggan menunggak membayar 1 bulan tagihan. Berikut ini besaran denda yang dikeluarkan oleh PLN :

1. Batas daya 450 volt ampere (VA) : Rp. 3000/bulan
2. Batas daya 900 VA : Rp. 3000/bulan
3. Batas daya 1.300 VA : Rp. 5000/bulan
4. Batas daya 2.200 VA : Rp. 10.000/bulan
5. Batas daya 3.500 – 5.500 VA : Rp.50.000/bulan
6. Batas daya 6.600 – 14.000 VA : 3% dari tagihan rekening listrik (minimum Rp. 75.000) per bulan
7. Batas daya diatas 14.000 VA : 3% dari tagihan rekening listrik (minimum Rp.100.000) per bulan.

Bila dalam 30 hari tunggakan tidak dilunasi maka PLN akan memberikan sanksi hingga pemutusan aliran listrik. Jika setelah itu memasuki 60 hari pemutusan listrik sementara masih belum melunasi pembayaran rekening, maka PLN berhak melakukan tindakan bongkar rampung atas semua semua instalasi milik PLN, seperti alat pembaca meter dan pemutus/APP/ kWh meter dan saluran masuk Pelayanan/Kabel listrik mulai dari tiang sampai kWh meter.²⁵

2.3 Perjanjian

2.3.1 Pengertian Perjanjian

Pengertian perjanjian diatur dalam ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (Selanjutnya disingkat KUH Perdata) yang

²⁴Ibid.

²⁵Ibid

menyebutkan bahwa : “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Definisi tersebut tidak jelas karena setiap perbuatan dapat disebut dengan perjanjian. Ketidakjelasan definisi tersebut disebabkan dalam rumusan hanya disebutkan perbuatan saja, sehingga yang bukan perbuatan hukum pun disebut dengan perjanjian.²⁶ Buku III KUH Perdata mengatur perihal hubungan hukum antara orang dengan orang (hak-hak perseorangan), meskipun mungkin yang menjadi obyek juga suatu benda.²⁷ Sebagian besar Buku KUH Perdata ditujukan pada perikatan yang timbul dari persetujuan atau perjanjian, jadi berisikan hukum perjanjian. Perikatan merupakan suatu pengertian abstrak, sedangkan perjanjian adalah suatu peristiwa hukum yang kongkrit.²⁸ Rumusan Pasal 1313 KUH Perdata selain tidak jelas juga sangat luas, perlu diadakan perbaikan mengenai definisi tersebut, yaitu :

- a. Perbuatan harus diartikan sebagai perbuatan hukum, yaitu perbuatan yang bertujuan untuk menimbulkan akibat hukum.
- b. Menambahkan perkataan “atau saling mengikatkan dirinya” dalam Pasal 1313 KUH Perdata.²⁹

Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan hukum, dengan mana satu orang atau lebih saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Isi dari perjanjian adalah mengenai kaidah tentang apa yang harus dilakukan oleh kedua belah pihak yang mengadakan perjanjian, berisi hak dan kewajiban kedua belah pihak yang harus dilaksanakan. Perjanjian hanyalah mengikat dan berlaku bagi pihak tertentu saja. Berdasarkan beberapa definisi perjanjian di atas dapat dijabarkan dan diberikan penekanan bahwa perjanjian adalah perbuatan hukum antara dua pihak atau saling mengikatkan diri untuk menimbulkan hak dan kewajiban. Perjanjian tidak merupakan suatu perbuatan hukum, akan tetapi merupakan hubungan hukum pihak yang bersepakat untuk menimbulkan akibat hukum.

²⁶ Salim HS, *Hukum Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003, hlm. 15

²⁷ Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995, hlm. 122

²⁸ Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Bina Cipta, 1994, hlm. 49

²⁹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2005, hlm. 1

2.3.2 Syarat Sahnya Perjanjian

Perjanjian berisi kaidah tentang apa yang harus dilakukan oleh kedua belah pihak yang mengadakan perjanjian. Perjanjian berisi hak dan kewajiban kedua belah pihak yang harus dilaksanakan. Perjanjian tersebut dikatakan sah jika memenuhi beberapa syarat yang telah ditentukan oleh undang-undang sehingga diakui oleh hukum. Perjanjian dikatakan sah apabila syarat-syarat sahnya perjanjian dapat dipenuhi oleh pihak-pihak yang melakukan hubungan hukum. Syarat sahnya perjanjian dalam ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata :

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- 3) Suatu hal tertentu;
- 4) Suatu sebab yang halal.

Dua syarat yang pertama dinamakan syarat subjektif, menyangkut orang- atau subjek yang mengadakan perjanjian, dua syarat yang terakhir adalah syarat objektif mengenai perjanjiannya. Syarat pertama dan kedua Pasal 1320 KUH Perdata disebut syarat subjektif, karena melekat pada diri orang yang menjadi subjek perjanjian. Untuk syarat ketiga dan keempat Pasal 1320 KUH Perdata disebut syarat objektif, menyangkut sesuatu yang menjadi objek perjanjian, sehingga jika syarat ini tidak dipenuhi, perjanjian menjadi batal demi hukum.

2.3.3 Asas-Asas Perjanjian

Asas merupakan landasan dasar yang digunakan dalam melakukan suatu perbuatan hukum. Asas hukum itu umumnya tidak berwujud peraturan hukum yang konkrit, tetapi merupakan latar belakang dalam pembentukan hukum positif. Oleh karena itu maka asas hukum tersebut bersifat umum atau abstrak. Adapun asas-asas pada suatu perjanjian yaitu :³⁰

- 1) Asas kebebasan berkontrak.

Asas kebebasan berkontrak dapat dilihat dalam Pasal 1338 ayat 1 KUHPerdata yaitu: Semua Perjanjian yang dibuat secara sah berlaku

³⁰Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Perencanaan Kontrak*, Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2007. hlm. 4.

undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan para pihak :

- a. Membuat atau tidak membuat perjanjian;
- b. Mengadakan perjanjian dengan siapa pun;
- c. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan dan persyaratannya;
- d. Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.

Asas kebebasan berkontrak bukan berarti tanpa adanya batasan, tetapi kebebasan seseorang dalam membuat perjanjian hanya sejauh perjanjian yang dibuat tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum dengan ketentuan dalam Pasal 1337 KUHPerdara. Asas ini dipandang dari segi isi perjanjian, dengan konsekuensinya hakim atau pihak ketiga tidak berhak intervensi untuk mengurangi, menambah, atau menghilangkan isi perjanjian.³¹

2) Asas Konsensualisme.

Asas Konsensualisme merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan merupakan persesuaian kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak. Asas konsensualisme diatur dalam ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara, ditentukan syarat-syarat sahnya perjanjian, yaitu :

- a) Kesepakatan Para pihak.
- b) Kecakapan untuk membuat perjanjian.
- c) Suatu hal tertentu.
- d) Suatu sebab yang diperbolehkan.

3) Asas *Pacta Sunt Servanda*.

Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya undang-undang. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak.

³¹Salim HS, *Hukum Kontrak Teori Teori Penyusunan Kontrak*, Jakarta, Sinar Grafika, 2013, hlm.158-160.

4) Asas itikad baik.

Asas itikad baik dalam Pasal 1338 ayat 3 KUHPPerdata dinyatakan bahwa Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Asas itikad baik merupakan asas bahwa para pihak yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak. Asas ini dipandang dari segi pelaksanaan perjanjian. Konsekuensinya hakim atau pihak ketiga dapat intervensi untuk mengurangi, merubah, atau menghilangkan isi perjanjian jika ada. Terkait dengan asas itikad baik (*te goeder trouw, in good faith*), sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1338 KUHPPerdata adalah ukuran objektif untuk menilai pelaksanaan perjanjian, dalam pelaksanaan perjanjian itu apakah mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan serta perjanjian tersebut telah sesuai dengan aturan yang berlaku.³²

5) Asas Personalitas

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang melakukan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Dalam Pasal 1315 KUHPPerdata dan Pasal 1340 KUHPPerdata dinyatakan : Pada umumnya seseorang tidak boleh mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri. Kemudian dalam Pasal 1340 KUHPPerdata dinyatakan bahwa Perjanjian hanya berlaku bagi antara pihak yang membuatnya. Pasal 1317 KUHPPerdata bahwa perjanjian juga dapat diadakan untuk kepentingan pihak ketiga, bila suatu perjanjian yang dibuat untuk diri sendiri atau suatu pemberian kepada orang lain, mengandung syarat semacam itu.³³

6) Asas Kepercayaan.

Menumbuhkan kepercayaan diantara para pihak bahwa satu sama lain akan memegang janjinya sehingga terpenuhinya prestasi. Sehingga tanpa adanya kepercayaan maka mustahil suatu perjanjian akan terjadi.

³² *Ibid*, hlm. 4.

³³ Harlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*. Bandung: Citra Aditya, 2010, hlm.29.

7) Asas Persamaan Hukum

Bahwa para pihak tidak dibedakan dalam segala aspek. Tetapi para pihak wajib melihat adanya persamaan ini dan mengharuskan kedua pihak untuk menghormati satu sama lain sebagai manusia ciptaan Tuhan.

8) Asas Kepastian Hukum.

Kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian itu yaitu sebagai undang-undang bagi para pihak

9) Asas Kepatutan.

Asas kepatutan ini lebih cenderung melihat pada isi perjanjian, bahwa pada dasarnya isinya tidak boleh bertentangan dengan undang-undang dan kesusilaan.³⁴

Tiap orang yang membuat perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik, artinya bahwa perjanjian tersebut dilaksanakan dengan hal yang baik dan benar. Undang-undang sendiri tidak memberikan rumusan maksud kepatutan dan kesusilaan itu,. Jika dilihat dari arti katanya, kepatutan artinya kepantasan, kelayakan, kesesuaian, kecocokan. Pengertian dari kesusilaan adalah kesopanan dan keadaban. Arti kata-kata ini dapat digambarkan kiranya kepatutan dan kesusilaan itu sebagai “nilai yang patut, pantas, layak, sesuai, cocok, sopan dan beradab” sebagaimana sama-sama dikehendaki oleh masing-masing pihak yang berjanji. Selisih pendapat tentang pelaksanaan dengan itikad baik (kepatutan dan kesusilaan), hakim diberi wewenang oleh undang undang untuk mengawasi dan menilai pelaksanaan, apakah ada pelanggaran terhadap norma-norma kepatutan dan kesusilaan itu. Ini berarti bahwa hakim berwenang untuk menyimpang dari isi perjanjian menurut kata-katanya, apabila pelaksanaan menurut kata-kata itu akan bertentangan dengan itikad baik, yaitu norma kepatutan dan kesusilaan. Pelaksanaan yang sesuai dengan norma kepatutan dan kesusilaan itulah yang dipandang adil. Tujuan hukum tersebut adalah menciptakan keadilan.

³⁴ *Ibid*, hlm. 4.

2.3.4 Bentuk-Bentuk Perjanjian

Dalam kehidupan sehari-hari, dikenal bentuk-bentuk perjanjian. Bentuk perjanjian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu : tertulis dan lisan. Perjanjian tertulis adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk tulisan, sedangkan perjanjian lisan adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam wujud lisan (cukup kesepakatan para pihak). Ada tiga jenis perjanjian tertulis :

1. Perjanjian dibawah tangan yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan saja.
2. Perjanjian dengan saksi notaris untuk melegalisir tanda tangan para pihak.
3. Perjanjian yang dibuat di hadapan dan oleh notaris dalam bentuk akta notariel. Akta notariel adalah akta yang dibuat di hadapan dan di muka pejabat yang berwenang untuk itu.³⁵

Penafsiran tentang perjanjian diatur dalam ketentuan Pasal 1342 sampai dengan Pasal 1351 KUH Perdata. Pada dasarnya, perjanjian yang dibuat oleh para pihak haruslah dimengerti dan dipahami isinya. Namun, dalam kenyataannya banyak kontrak yang isinya tidak dimengerti oleh para pihak. Dengan demikian, maka isi perjanjian ada yang kata-katanya jelas dan tidak jelas sehingga menimbulkan berbagai penafsiran. Untuk melakukan penafsiran haruslah dilihat beberapa aspek, yaitu :

- a) Jika kata-katanya dalam kontrak memberikan berbagai macam penafsiran, maka harus menyelidiki maksud para pihak yang membuat perjanjian (Pasal 1343).
- b) Jika suatu janji dalam memberikan berbagai penafsiran, maka harus diselidiki pengertian yang memungkinkan perjanjian itu dapat dilaksanakan (Pasal 1344).
- c) Jika kata-kata dalam perjanjian diberikan dua macam pengertian, maka harus dipilih pengertian yang paling selaras dengan sifat perjanjian (Pasal 1345).

³⁵Abdulkadir Muhamad. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung : Citra Aditya Bakti. 2014, hlm.317

- d) Apabila terjadi keraguan-keraguan, perjanjian harus ditafsirkan atas kerugian orang yang meminta diperjanjikan sesuatu hal, dan untuk keuntungan orang yang mengikatkan dirinya untuk itu (Pasal 1349).

Fungsi perjanjian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu fungsi yuridis dan fungsi ekonomis. Fungsi yuridis perjanjian adalah dapat memberikan kepastian hukum para pihak, sedangkan fungsi ekonomis adalah menggerakkan (hak milik) sumber daya dari nilai penggunaan yang lebih rendah menjadi nilai yang lebih tinggi. Jenis perjanjian dibagi menjadi 2 (dua) yaitu perjanjian bernama dan perjanjian tidak bernama, yaitu :³⁶

- a) Perjanjian Bernama (*Benoemd*)
Perjanjian bernama adalah perjanjian yang sudah mempunyai nama sendiri, maksudnya adalah bahwa perjanjian-perjanjian tersebut diatur dan diberi nama oleh pembentuk undang-undang, berdasarkan tipe yang paling banyak terjadi sehari-hari. Perjanjian khusus terdapat dalam Bab V sampai Bab XVIII KUHPerdara.
- b) Perjanjian Tidak Bernama (*Onbenoemde Overeenkomst*)
Perjanjian tak bernama adalah perjanjian-perjanjian yang tidak diatur di dalam KUHPerdara, tetapi terdapat di dalam masyarakat. Jumlah perjanjian ini tidak terbatas dengan nama yang disesuaikan dengan kebutuhan pihak-pihak yang mengadakannya.

Dalam ketentuan Pasal 1319 KUH Perdata menyatakan bahwa semua perjanjian, baik yang mempunyai suatu nama khusus maupun yang tidak dikenal/terkenal dengan nama khusus/tertentu, tunduk pada peraturan-peraturan umum, yang termuat di dalam bab ini dan bab yang lalu. Dalam masyarakat diketahui bahwa perjanjian yang sering dilakukan itu seperti perjanjian jual beli, sewa menyewa, yaitu perjanjian yang mengikat sejak adanya kesepakatan (konsensus) dari kedua belah pihak.

2.3.5 Perjanjian Baku

Kegiatan-kegiatan pembangunan yang dimulai sejak Pelita I hingga sekarang diikuti dengan berkembangnya suatu figur hukum didalam Hukum Perjanjiandi Indonesia, yaitu perjanjian baku (standard). Dengan pembakuan

³⁶ Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung : PT alumni, 1975, hlm.11

itu perjanjian ini diperuntukan bagi hubungan-hubungan hukum (*rechtsverhoudingen*) “sejenis” bagi mereka yang membutuhkannya. Misalnya: perjanjian rekening koran, perjanjian kredit, asuransi, pengangkutan (darat, laut, udara), perdagangan internasional, kontraktor bangunan, jual beli.

Istilah Perjanjian Baku dialih ahasakan dari istilah yang dikenal dalam bahasa Belanda, yaitu : “*standaard contract*” atau “*standaard voorwaarden*”. Diluar negeri³⁷ belum terdapat keseragaman mengenai istilah yang dipergunakan untuk perjanjian baku. Perpustakaan Jerman menggunakan istilah “*Allgemeine Geschäfts Bedingun*” atau “*Standaardvertrag*”, “*Standaardkonditionen*”. Hukum Inggris menyebut “*Standardized contract*”, “*Srandard forms of contract*”, “*Standard contract*”. Saya mencoba menerjemahkan dengan istilah “perjanjian baku”.Baku berarti patokan, ukuran, acuan. Jika bahasa hukum dibakukan berarti bahasa hukum itu ditentukan ukurannya, patokannya, standarnya, sehingga memiliki arti tetap yang dapat menjadi pegangan umum.

Beberapa ahli telah mencoba memberikan rumusan perjanjian baku. Hondius merumuskannya³⁸ sebagai berikut : “*Standaardvoorwaarden zijing schriftelijke koncept bedingen welke zijn opgesteld om zonder onderhandelingen omtrent hun inhoud opgenomen te worden in een gewoonlijk onbepaald aantal nog te sluiten overeenkomsten van bepaald aard*” artinya “Perjanjian Baku adalah konsep janji-janji tertulis, disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnyadituangkan kedalam sejumlah tak terbatas perjanjian yang sifatnya tertentu”.

Drooglever Fortuiin, merumuskan dengan “*Contracten waarvan een belangrijk deel van de inhoud word bepaald door een vast semenstel van contracts bedingen*”. Artinya “Perjanjian yang bagian isinya yang penting dituangkan dalam susunan janji-janji” Perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Pada azasnya bentuk sebuah perjanjian itu bebas (*vormvrij*). Pada perjanjian tidak terikat pada bentuk tertentu, dapat lisan atau tertulis. Didalam prakteknya perjanjian baku

³⁷Hondius, *Standaardvoorwaarden*, diss, Leiden, 1978, hlm 230.

³⁸*Ibid.* Hlm 3

tumbuh sebagai perjanjian tertulis dalam bentuk formulir. Perbuatan-Perbuatan hukum sejenis yang selaku terjadi secara berulang ulang dan teratur yang melibatkan banyak orang, menimbulkan kebutuhan untuk mempersiapkan isi perjanjian itu terlebih dahulu, dan kemudian dibakukan dan seterusnya dicetak dalam jumlah banyak, sehingga mudah menyediakannya setiap saat jika masyarakat membutuhkan.

Disini terlihat sifat konfektif dan massal, dari perjanjian baku. Perjanjian massal diperuntukan bagi setiap debitur yang melibatkan diri dalam perjanjian sejenis itu, tanpa memperhatikan perbedaan kondisi antara debitur yang satu dengan yang lain. Sehubungan dengan sifat massal dan konfektif perjanjian baku, Vera Bolger³⁹ menamakannya sebagai *“take it or leave it contract”*; Anson⁴⁰ Menyatakan pula : *“The standard form contract is the rule. He must either accept the terms of this contract in toto or go without”*

Jika debitur menyetujui salah satu syarat-syaratnya, maka debitur hanya mungkin bersikap menerima atau tidak menerimannya sama sekali; kemungkinan untuk mengadakan perubahan “isi” sama sekali tidak ada. F.A.J. Gras⁴¹ didalam penelitiannya selama tiga tahun terhadap perjanjian buku melalui pendekatan secara sosiologi hukum menyimpulkan bahwa perjanjian ini tumbuh dan berkembang dalam masyarakat modern yang mempergunakan “organisasi” dan *“planning”* sebagai pola hidup. Perjanjian ini isinya “direncanakan” terlebih dahulu oleh pihak yang berkepentingan karena mereka mengharapkan agar apa yang dikehendainya akan menjadi kenyataan. Ia juga mengemukakan bahwa perjanjian baku tidak lain dari rasionalisasi hubungan hubungan hukum yang terjadi dalam masyarakat modern.

Selanjutnya ia juga menyatakan bahwa kelahiran perjanjian baku anatar lain merupakan akibat dari perubahan susunan masyarakat. Masyarakat sekarang bukan lagi merupakan kumpulan individu seperti abad XIX, akan tetapi merupakan kumpulan dari sejumlah ikatan kerja sama (organisasi).

³⁹Vera Bolger, *The contract of adhesion, a comprison of theory and practises*. The American Journal of Comparative Law, 1972, Vol 20, hlm 53.

⁴⁰Anson, *Op.Cit.* hlm 150.

⁴¹F.A.J. Gras, *Standaardcontracten, een rechtssociologische analyse*, Kluwer Deventer, 1979, hlm.8.

Perjanjian baku lazimnya diperbuat oleh organisasi perusahaan-perusahaan. Pitlo⁴² berkata pula bahwa latar belakang tumbuhnya perjanjian baku adalah keadaan sosial dan ekonomi. Perusahaan yang besar, perusahaan semi Pemerintah atau perusahaan-perusahaan Pemerintah mengadakan kerja sama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan mereka menentukan syarat-syarat tertentu secara sepihak. Pihak lawannya (*wederpartij*) yang pada umumnya mempunyai kedudukan (ekonomi) lemah, baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuannya hanya menerima apa yang disodorkan itu.

Dengan penggunaan perjanjian baku ini, maka pengusaha akan memperoleh efisiensi dalam penggunaan biaya, tenaga dan waktu. Suatu gambaran dari masyarakat yang fragmatis. Dari gejala-gejala perjanjian baku yang terdapat dimasyarakat, perjanjian ini dapat dibedakan dalam empat jenis:

- 1) Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya didalam perjanjian itu. Pihak yang kuat disini ialah pihak kreditur yang lazimnya mempunyai posisi (ekonomi) kuat dibandingkan pihak debitur.
- 2) Perjanjian baku timbal balik adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua belah pihak, misalnya perjanjian baku yang pihak-pihaknya terdiri dari majikan (kreditur) dan pihak lainnya buruh (debitur). Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif.
- 3) Perjanjian baku yang diterapkan Pemerintah, ialah perjanjian baku yang isinya ditentukan Pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian-perjanjian yang mempunyai objek hak-hak atas tanah. Dalam bidang agraria, lihatlah misalnya formulir formulir perjanjian sebagaimana yang diatur didalam SK Menteri Dalam Negeri tanggal 6 Agustus 1997 NO.104/Dja/1997 berupa anatar lain akta jual beli, model 1156727, akta hipotik model 1045055.
- 4) Perjanjian baku yang ditentukan dilingkungan notaris atau advokat adalah perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah

⁴² Pitlo, *Evaluatie in het privaatrecht, Twedeedruk*, H.D. Tjeenk Willink Groningen, 1971. Hlm 48.

disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang minta bantuan Notaris atau advokat yang bersangkutan. Di dalam perpustakaan Belanda, jenis keempat ini disebut *contract model*. Ciri-ciri perjanjian baku sebagai berikut :⁴³

- a) Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi (ekonomi)nya kuat.
- b) Masyarakat (debitur) sama sekali tidak ikut bersama-sama menentukan isi perjanjian.
- c) Terdorong oleh kebutuhannya debitur terpaksa menerima perjanjian itu.
- d) Bentuk tertentu (tertulis)
- e) Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal dan konfektip.

Perjanjian baku (adhesi) ini dapat dikatakan “perjanjian” sebagaimana yang ditentukan oleh KUHPerdata. Pasal 1320 KUH Perdata menentukan bahwa untuk sahnya persetujuan diperlukan empat syarat : (1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya ; (2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan ; (3) Suatu hal yang tertentu ; dan (4) Suatu sebab yang halal.

⁴³ A.P. Parlindungan, *Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Pokok Agraria Dan Tata Cara Pejabat Pembuat Akte Tanah*, (Penerbit Alumni, Bandung) 1979, hlm 35.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan sebelumnya dalam kaitannya dengan pokok permasalahan yang ada, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban antara Pelanggan dan PT.PLN (Persero) sudah memenuhi prinsip keseimbangan dimana PT. PLN (Persero) selaku pelaku usaha dan pelanggan selaku konsumen, sehingga pada praktiknya bisnis ini tidak lepas dari tanggung jawab. Dalam hubungan hukum tersebut terdapat perjanjian yang tertuang dalam perjanjian baku. Ketika perjanjian standar atau perjanjian baku memuat klausula eksesorasi yang menguntungkan satu pihak saja dan membebaskan kerugian pada konsumen diajukan gugatan ke pengadilan, hakim memutuskan untuk membatalkan demi hukum perjanjian, maka perjanjian menjadi batal seluruhnya (bukan hanya klausula bakunya). Dengan demikian, perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi yang merugikan konsumen akan menjadi batal demi hukum.
2. Akibat hukum bagi pelanggan yang terlambat untuk memenuhi kewajibannya adalah wanprestasi atau cedera janji, sehingga membawa konsekwensi adanya sanksi berupa denda atas hal tersebut. Namun demikian apabila dalam 30 (tiga puluh) hari tunggakan tidak dilunasi, maka PLN akan memberikan sanksi hingga pemutusan aliran listrik. Nah, jika hingga memasuki 60 (enam puluh) hari pemutusan listrik sementara anda masih belum melunasi pembayaran rekening, maka PLN berhak melakukan tindakan bongkar rampung atas semua instalasi milik PLN.
3. Upaya yang dapat dilakukan konsumen jika dirugikan atas pemberlakuan klausula dalam perjanjian baku yang ditetapkan pelaku usaha PT. PLN (Persero) :

- a) Pengadilan (litigasi), melalui jalur gugatan secara perdata dengan mengajukan pembatalan perjanjian karena adanya klausul eksonerasi yang merugikan.
- b) Alternatif penyelesaian sengketa (non litigasi) melalui alternatif penyelesaian sengketa dengan melakukan negosiasi, mediasi, atau dengan melibatkan lembaga arbitrase.

4.2 Saran

Bertitik tolak kepada kesimpulan yang telah dikemukakan di atas maka dapat saya berikan saran sebagai berikut :

1. Hendaknya pelaku usahadalam hal ini PT.PLN harus senantiasa menjaga dan berupaya meningkatkan produk yang dihasilkannya untuk memberikan yang terbaik bagi konsumen, agar konsumen puas dengan produk tersebut sehingga dapat menekan sengketa konsumen yang terjadi dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen yang baik dan seimbang
2. Tindakan-tindakan yang merugikan tersebut sebenarnya dapat dihindari oleh para pihak, jika masing-masing pihak paham betul apa saja yang menjadi hak dan kewajiban mereka masing-masing. Sejogjanya keserasian hubungan timbal balik antara PT. PLN dengan pelanggan/konsumen listrik perlu lebih ditingkatkan. Untuk itulah, alangkah baiknya jika apa yang menjadi hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelanggan/konsumen listrik benar-benar diketahui dan dapat dimengerti oleh setiap pelanggan/konsumen listrik itu sendiri. Undang Undang tentang Ketenagalistrikan mengatur secara jelas apa yang menjadi hak dan kewajiban bagi masyarakat dan pelanggan/konsumen listrik.
3. Hendaknya konsumen diberi pembelajaran untuk berani melakukan penyelesaian litigasi maupun non litigasi dalam menyelesaikan masalah tersebut sebagai bentuk pembelajaran terhadap masalah hukum perlindungan konsumen. Selama ini banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat tidak jelasnya perlindungan terhadap mereka, salah satunya disebabkan karena lemahnya hukum dan perlindungan terhadap konsumen, khususnya dengan adanya perjanjian baku.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Abdulkadir Muhammad, 2000, *Hukum Perdata Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

Ahmadi Miru, 2007, *Hukum Kontrak Perencanaan Kontrak*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Budi Haryono, 2013, *How to Manage Costumer Voice*, Yogyakarta: Andi.

Dyah Octorina Susanti & A'an Efendi, 2014, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta : Sinar Grafika.

Dr. A.P. 1979, *Parlindungan S.H Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang Pokok Agrari dan tata cara pejabat pembuat akte tanah*, (Penerbit Alumni, Bandung).

Edward Sallis, 2012, *Total Quality Management in Education*, Yogyakarta: IRCISoD.

Fandy Tjiptono, 2008, *Strategi Bisnis*, Edisi III Jakarta : Andi.

F.A.J. Gras, 1979, *Standaardcontracten, een rechtssociologische analyse*, Kluwer Deventer.

H. Hilman Hadikusuma, 2005, *Bahasa Hukum Indonesia*, PT. Alumni, Bandung.

Hondius, 1978, *Standaardvoorwaarden*, diss, Leiden.

M. Yahya Harahap, 1986, *Segi-Segi Hukum perjanjian*, Alumni, Bandung.

Mr. A. Pitlo, 1971, *Evalutie in het privaatrecht*, Twedeedruk, H.D. Tjeenk Willink Groningen.

Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum edisi revisi*, Jakarta : Prenadamedia Group.

R. Soeroso, 2005, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

R Setiawan, 1999, *Pokok Pokok Hukum Perikatan*, Putra Abardin, Bandung.

Ricardo Simanjutak, 2006, *Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*, Mingguan Ekonomi dan Bisnis KONTAN, Jakarta.

Salim HS, 2013, *Hukum Kontrak Teori Teori Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.

Setiawan, 1979, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung.

Sudikno Mertokusumo, 2003, *Mengenal Hukum (suatu pengantar)*, Yogyakarta : Liberty.

Subekti, 1995, *Aneka Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

Syahmin, 2006, *Hukum Kontrak Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Syamsudin Qirom Meilala, 2007, *Pengertian Asas Itikad Baik di Dalam Hukum Indonesia*. Mitra Ilmu, Surabaya.

Vera Bolger, 1972, *The contract of adhesion, a comprison of theory and practises*. The American Journal of Comparative Law.

Vincent Gaspers, 2008, *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia.

Wirjono Rodjodikoro, 2000, *Asas- Asas Hukum Perjanjian*, Mazdar Madju, Bandung.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*)

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan umum (perum) Listrik Negara Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1994 Nomor 34.

Peraturan Menteri Nomor 28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh PT. Perusahaan Tenaga Listrik Negara (PERSERO);

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor63 Tahun 2003 Pasal 7.

C. INTERNET

Company Profile PT.PLN 2010 diakses melalui:<http://www.pln.co.id/>,pada tanggal 06 Desember 2018 pukul 11:09.

Dina Amalia, 2018, *jenis dan ciri ciri Badan Usaha Milik Negara (BUMN)*,<https://www.jurnal.id/id/blog/2017/jenis-dan-ciri-ciri-badan-usaha-milik-negara-bumn>, diakses pada tanggal 06 Desember pukul 10:03.

<http://staff.ui.ac.id/system/files/users/nizar/publication/jurnalkaryaakhir-herianto.pdf> pada tanggal 06 Desember pukul 11:03.

<https://nasional.republika.co.id/berita/nasional/daerah/pfk6ka366/listrik-padam-di-lampung-dua-hari-sekali/> / diakses pada tanggal 20 April 2019 pukul 10:00.



**MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL.
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 27 TAHUN 2017
TENTANG
TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN BIAYA
YANG TERKAIT DENGAN PENYALURAN TENAGA LISTRIK OLEH
PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik kepada konsumen serta dalam rangka pengaturan biaya sertifikasi laik operasi instalasi pemanfaatan tenaga listrik, perlu mengatur kembali tingkat mutu pelayanan dan biaya yang terkait dengan penyaluran tenaga listrik oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 33 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 08 Tahun 2016;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1), Pasal 23 ayat (2), dan Pasal 41 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah

Nomor 23 Tahun 2014, perlu menetapkan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero);

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1994 Nomor 34);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 28, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5281) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5530);
 5. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2015 tentang Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 132) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 105 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2015 tentang Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 289);

6. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 13 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 782);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL TENTANG TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN BIAYA YANG TERKAIT DENGAN PENYALURAN TENAGA LISTRIK OLEH PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO).

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) yang selanjutnya disebut PT PLN (Persero) adalah badan usaha milik negara yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).
2. Konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari PT PLN (Persero).
3. Tarif Tenaga Listrik Reguler adalah tarif tenaga listrik disediakan oleh PT PLN (Persero) yang dibayarkan setelah pemakaian tenaga listrik oleh Konsumen.
4. Tarif Tenaga Listrik Prabayar adalah tarif tenaga listrik disediakan oleh PT PLN (Persero) yang dibayarkan sebelum pemakaian tenaga listrik oleh Konsumen.
5. Biaya Penyambungan adalah biaya yang dibayar konsumen untuk memperoleh penyambungan tenaga listrik atau penambahan daya.
6. Jaminan Langgan Tenaga Listrik adalah jaminan berupa uang atau bank garansi yang dikeluarkan oleh perbankan nasional atas pemakaian daya dan energi listrik selama menjadi Konsumen.

7. Daya Kedapatan adalah daya yang dihitung secara proporsional dan profesional berdasarkan alat pembatas atau Kemampuan Hantar Arus (KHA) suatu penghantar yang dipergunakan oleh pemakai tenaga listrik yang kedapatan pada waktu dilaksanakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik.
8. Daya Tersambung adalah daya yang disepakati antara PT PLN (Persero) dengan Konsumen yang dituangkan dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.
9. Biaya Sertifikasi Laik Operasi yang selanjutnya disebut Biaya SLO adalah biaya yang dikeluarkan oleh Konsumen dalam pelaksanaan sertifikasi instalasi pemanfaatan tenaga listrik.
10. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagalistrikan.
11. Direktur Jenderal adalah direktur jenderal yang mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan, pengusahaan, keteknikan, keselamatan kerja, dan lingkungan di bidang ketenagalistrikan.

BAB II

TINGKAT MUTU PELAYANAN

Pasal 2

Tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang disediakan oleh PT PLN (Persero) berisi indikator mutu pelayanan sebagai berikut:

- a. tegangan tinggi di titik pemakaian dengan satuan kilovolt (kV);
- b. tegangan menengah di titik pemakaian dengan satuan kilovolt (kV);
- c. tegangan rendah di titik pemakaian dengan satuan volt (v);
- d. frekuensi di titik pemakaian dengan satuan hertz;
- e. lama gangguan dengan satuan jam/bulan/konsumen;
- f. jumlah gangguan dengan satuan kali/bulan/konsumen;

- g. kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan menengah dengan satuan hari kerja;
- h. kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah dengan satuan hari kerja;
- i. kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan menengah dengan satuan hari kerja;
- j. kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah dengan satuan hari kerja;
- k. kecepatan menanggapi pengaduan gangguan dengan satuan jam;
- l. kesalahan pembacaan kWh meter dengan satuan kali/triwulan/konsumen; dan
- m. waktu koreksi kesalahan rekening dengan satuan hari kerja.

Pasal 3

- (1) PT PLN (Persero) wajib mengumumkan besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik dan realisasinya pada masing-masing unit pelayanan dan tempat yang mudah diketahui Konsumen untuk setiap awal triwulan.
- (2) PT PLN (Persero) wajib memenuhi dan meningkatkan tingkat mutu pelayanan tenaga listrik.

Pasal 4

- (1) Besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik untuk indikator kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf h, dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama:
 - a. 5 (lima) hari kerja tanpa perluasan jaringan;
 - b. 15 (lima belas) hari kerja dengan perluasan jaringan; dan
 - c. 25 (dua puluh lima) hari kerja dengan penambahan trafo.
- (2) Ketentuan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk pelaksanaan sertifikasi instalasi pemanfaatan tenaga listrik tegangan rendah sampai dengan diterbitkannya Sertifikat Laik Operasi.

- (3) Dalam kondisi tertentu, ketentuan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikecualikan.
- (4) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (3), meliputi:
 - a. kondisi geografis; dan
 - b. kondisi jaringan eksisting.

Pasal 5

- (1) Besaran tingkat mutu pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), ditetapkan oleh Direktur Jenderal setiap awal tahun dengan memperhatikan usulan PT PLN (Persero).
- (2) PT PLN (Persero) wajib mengusulkan besaran tingkat mutu pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum ditetapkan.

Pasal 6

- (1) PT PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada Konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% (sepuluh persen) di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan, untuk indikator:
 - a. lama gangguan;
 - b. jumlah gangguan;
 - c. kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah;
 - d. kesalahan pembacaan kWh meter;
 - e. waktu koreksi kesalahan rekening; dan/atau
 - f. kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah.
- (2) Pengurangan tagihan listrik kepada Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sebesar:
 - a. 35% (tiga puluh lima persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk Konsumen pada golongan tarif yang dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*tariff adjustment*); atau

- b. 20% (dua puluh persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk Konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*tariff adjustment*).
- (3) Untuk Konsumen pada Tarif Tenaga Listrik Prabayar, pengurangan tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disetarakan dengan pengurangan tagihan pada Konsumen untuk Tarif Tenaga Listrik Reguler dengan Daya Tersambung yang sama.
- (4) Pengurangan tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diperhitungkan pada tagihan listrik atau pembelian token tenaga listrik prabayar pada bulan berikutnya.
- (5) PT PLN (Persero) wajib melaporkan secara berkala realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik dan pelaksanaan pengurangan tagihan listrik setiap triwulan secara tertulis kepada Direktur Jenderal paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah akhir triwulan.
- (6) Sumber data pelaporan realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik sebagaimana dimaksud pada ayat (5) menggunakan hasil pengukuran dan aplikasi pelaporan PT PLN (Persero).

Pasal 7

- (1) PT PLN (Persero) dibebaskan dari kewajiban pemberian pengurangan tagihan listrik kepada Konsumen terhadap indikator lama gangguan dan jumlah gangguan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a dan huruf b, apabila:
 - a. diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan pemeliharaan, perluasan, atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan;
 - b. terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan yang bukan karena kelalaian PT PLN (Persero);
 - c. terjadi keadaan yang secara teknis berpotensi membahayakan keselamatan umum; dan/atau

- d. untuk kepentingan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) PT PLN (Persero) harus memberitahukan pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a kepada Konsumen paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum penghentian sementara penyediaan tenaga listrik.

Pasal 8

- (1) PT PLN (Persero) dibebaskan dari kewajiban pemberian pengurangan tagihan listrik kepada Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) apabila terjadi sebab kahar.
- (2) Sebab kahar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sebab di luar kemampuan kendali PT PLN (Persero) meliputi kekacauan umum, huru-hara, sabotase, kerusakan, demonstrasi dengan kekerasan, pemogokan, kebakaran, banjir, tanah longsor, gempa bumi, akibat kecelakaan, bencana alam lainnya, atau perintah instansi yang berwenang.

BAB III

BIAYA PENYAMBUNGAN DAN JAMINAN LANGGANAN TENAGA LISTRIK

Bagian Kesatu

Biaya Penyambungan

Pasal 9

- (1) Konsumen yang mengajukan penyambungan baru atau perubahan daya dikenakan Biaya Penyambungan.
- (2) Dalam penyambungan tenaga listrik, Konsumen yang mengajukan penyambungan baru atau perubahan daya dapat memilih sambungan listrik berdasarkan Tarif Tenaga Listrik Reguler atau Tarif Tenaga Listrik Prabayar.

Pasal 10

- (1) Biaya Penyambungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 untuk penyambungan baru atau penambahan daya tenaga listrik yang disambung dengan jaringan standar ditetapkan tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (2) Direksi PT PLN (Persero) dapat menetapkan Biaya Penyambungan lebih rendah dari Biaya Penyambungan tercantum dalam Lampiran I Peraturan Menteri ini, dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Dalam hal Konsumen menginginkan tingkat mutu tenaga listrik, keandalan, dan/atau estetika tertentu atau adanya ketentuan pemerintah daerah sehingga dibutuhkan jaringan khusus, penambahan biaya tersebut menjadi beban Konsumen dengan tetap dikenakan Biaya Penyambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perhitungan biaya dan persyaratan pembayaran Biaya Penyambungan ditetapkan oleh Direksi PT PLN (Persero).

Pasal 11

- (1) Direksi PT PLN (Persero) wajib mengumumkan besarnya Biaya Penyambungan untuk tiap-tiap kelompok sambungan di setiap unit pelayanan.
- (2) Direksi PT PLN (Persero) wajib melaporkan realisasi pelaksanaan penyambungan tenaga listrik kepada Direktur Jenderal secara berkala setiap triwulan.

Bagian Kedua

Jaminan Langganan Tenaga Listrik

Pasal 12

- (1) Konsumen dengan Tarif Tenaga Listrik Reguler dikenakan Jaminan Langganan Tenaga Listrik.

- (2) Jaminan Langganan Tenaga Listrik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sebesar atau senilai biaya rekening rata-rata nasional 1 (satu) bulan sesuai golongan tarif yang dibayarkan/diserahkan paling lambat 1 (satu) bulan setelah penyambungan baru atau perubahan daya.
- (3) Jaminan Langganan Tenaga Listrik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat berbentuk bank garansi untuk:
 - a. konsumen tegangan rendah, yaitu:
 1. golongan tarif untuk keperluan bisnis menengah dengan daya 6.600 VA sampai dengan 200 kVA; dan
 2. golongan tarif untuk keperluan industri sedang dengan daya di atas 14 kVA sampai dengan 200 kVA.
 - b. konsumen tegangan menengah; dan
 - c. konsumen tegangan tinggi.
- (4) Pengelolaan Jaminan Langganan Tenaga Listrik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ditingkatkan terus-menerus demi kepentingan Konsumen dan PT PLN (Persero).
- (5) Direksi PT PLN (Persero) dapat menetapkan Jaminan Langganan Tenaga Listrik yang lebih rendah dari ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (6) Konsumen yang mengakhiri Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik atau berpindah ke Tarif Tenaga Listrik Prabayar, Jaminan Langganan Tenaga Listrik dikembalikan kepada Konsumen setelah diperhitungkan dengan tagihan listrik dan semua hutang kepada PT PLN (Persero) yang belum dilunasi.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan Jaminan Langganan Tenaga Listrik ditetapkan oleh Direksi PT PLN (Persero).

BAB IV

BIAYA KETERLAMBATAN PEMBAYARAN REKENING LISTRIK DAN TAGIHAN SUSULAN

Bagian Kesatu

Biaya Keterlambatan Pembayaran Rekening Listrik

Pasal 13

- (1) Konsumen dengan Tarif Tenaga Listrik Reguler diwajibkan membayar tagihan rekening listrik sesuai masa pembayaran yang ditetapkan oleh PT PLN (Persero).
- (2) Jika Konsumen membayar tagihan rekening listrik melampaui masa pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenakan biaya keterlambatan pembayaran rekening listrik tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Kedua

Tagihan Susulan

Pasal 14

- (1) PT PLN (Persero) melaksanakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) terhadap Konsumen maupun bukan Konsumen yang melakukan pemakaian tenaga listrik secara tidak sah.
- (2) Pemakaian tenaga listrik secara tidak sah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pelanggaran pemakaian tenaga listrik, terdiri atas:
 - a. pelanggaran Golongan I (P I) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya tetapi tidak mempengaruhi pengukuran energi;
 - b. pelanggaran Golongan II (P II) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi pengukuran energi tetapi tidak mempengaruhi batas daya;

- c. pelanggaran Golongan III (P III) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya dan mempengaruhi pengukuran energi; dan
- d. pelanggaran Golongan IV (P IV) merupakan pelanggaran yang dilakukan oleh bukan Konsumen.

Pasal 15

- (1) Konsumen dan bukan Konsumen yang melakukan pelanggaran pemakaian tenaga listrik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 dikenakan sanksi berupa Tagihan Susulan, pemutusan sementara dan/atau pembongkaran rampung.
- (2) Tagihan Susulan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung sebagai berikut:
 - a. Pelanggaran Golongan I (P I):
 - 1. Untuk Konsumen yang dikenakan biaya beban
$$TS1 = 6 \times (2 \times \text{Daya Tersambung (kVA)}) \times \text{Biaya Beban (Rp/kVA)};$$
 - 2. Untuk Konsumen yang dikenakan rekening minimum
$$TS1 = 6 \times (2 \times \text{Rekening Minimum (Rupiah) Konsumen sesuai Tarif Tenaga Listrik});$$
 - b. Pelanggaran Golongan II (P II):
$$TS2 = 9 \times 720 \text{ jam} \times \text{Daya Tersambung (kVA)} \times 0,85 \times \text{harga per kWh yang tertinggi pada golongan tarif konsumen sesuai Tarif Tenaga Listrik};$$
 - c. Pelanggaran Golongan III (P III):
$$TS3 = TS1 + TS2;$$
 - d. Pelanggaran Golongan IV (P IV):
 - 1. Untuk Daya Kedapatan sampai dengan 900 VA:
$$TS4 = \{9 \times (2 \times \text{Daya Kedapatan (kVA)}) \times \text{Biaya Beban (Rp/kVA)}\} + \{(9 \times 720 \text{ jam} \times \text{Daya Kedapatan (kVA)} \times 0,85 \times \text{Tarif tertinggi pada golongan tarif sesuai Tarif Tenaga Listrik yang dihitung berdasarkan Daya Kedapatan})\};$$

2. Untuk Daya Kedapatan lebih besar dari 900 VA:

$$TS4 = \{9 \times (2 \times 40 \text{ jam nyala} \times \text{Daya Kedapatan (kVA)} \times \text{Tarif tertinggi pada golongan tarif sesuai Tarif Tenaga Listrik yang dihitung berdasarkan Daya Kedapatan})\} + \{(9 \times 720 \text{ jam} \times \text{Daya Kedapatan (kVA)} \times 0,85 \times \text{Tarif tertinggi pada golongan tarif sesuai Tarif Tenaga Listrik yang dihitung berdasarkan Daya Kedapatan})\}.$$

Pasal 16

Direksi PT PLN (Persero) wajib menyampaikan laporan pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) beserta data pendukung kepada Direktur Jenderal setiap bulan.

Pasal 17

Ketentuan lebih lanjut mengenai Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) dan tagihan susulan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 dan Pasal 15 ditetapkan oleh Direksi PT PLN (Persero) dan disahkan oleh Direktur Jenderal.

BAB V

BIAYA SERTIFIKASI

INSTALASI PEMANFAATAN TENAGA LISTRIK

Pasal 18

- (1) Setiap instalasi pemanfaatan tenaga listrik wajib memiliki Sertifikat Laik Operasi sebelum dilakukan penyambungan tenaga listrik oleh PT PLN (Persero).
- (2) Untuk mendapatkan Sertifikat Laik Operasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenakan Biaya SLO dengan besaran tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

- (3) Biaya SLO sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan batas atas biaya pemeriksaan dan pengujian instalasi pemanfaatan tenaga listrik.
- (4) Biaya SLO sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sudah termasuk pajak pertambahan nilai (PPN) yang dikenakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

- (1) Biaya SLO instalasi pemanfaatan tenaga listrik tegangan rendah sampai dengan kapasitas 197 kVA dibayarkan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. dilakukan bersamaan dengan pembayaran Biaya Penyambungan baru;
 - b. dilakukan bersamaan dengan pembayaran biaya penambahan daya; atau
 - c. dilakukan setelah mendapat pemberitahuan dari PT PLN (Persero) untuk sertifikasi ulang terhadap Sertifikat Laik Operasi yang telah habis masa berlakunya.
- (2) Biaya SLO sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibayarkan kepada PT PLN (Persero) melalui layanan 1 (satu) pintu.
- (3) Dalam hal belum diberlakukan layanan 1 (satu) pintu oleh PT PLN (Persero) sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pembayaran Biaya SLO dapat dibayarkan secara langsung kepada Lembaga Inspeksi Teknik Tegangan Rendah.
- (4) Direksi PT PLN (Persero) mengatur lebih lanjut ketentuan layanan 1 (satu) pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan tata cara penerusan Biaya SLO untuk dibayarkan kepada Lembaga Inspeksi Teknik Tegangan Rendah.

Pasal 20

- (1) Terhadap biaya SLO instalasi pemanfaatan tenaga listrik tegangan rendah dengan kapasitas lebih dari 197 kVA dibayarkan secara langsung kepada Lembaga Inspeksi Teknik Tegangan Rendah.
- (2) Terhadap biaya SLO instalasi pemanfaatan tenaga listrik tegangan tinggi dan tegangan menengah dibayarkan secara langsung kepada Lembaga Inspeksi Teknik yang telah mendapat Akreditasi Menteri atau Lembaga Inspeksi Teknik yang mendapat penunjukan Menteri.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 33 Tahun 2014 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh Perusahaan Perseroan (Persero) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1790) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 08 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 33 Tahun 2014 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh Perusahaan Perseroan (Persero) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 417), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 22

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 Maret 2017

MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 3 April 2017

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017 NOMOR 485

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
KEPALA BIRO HUKUM,



Hafidron Asrofi
NIP 196010151990031001

LAMPIRAN I

PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 27 TAHUN 2017

TENTANG

TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN BIAYA YANG TERKAIT

DENGAN PENYALURAN TENAGA LISTRIK OLEH

PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)

BIAYA PENYAMBUNGAN

No.	Kelompok Sambungan	Besaran Biaya Dalam (Rp)
1.	Sambungan 1 (satu) fasa atau 3 (tiga) fasa dengan pembatasan daya dan pengukuran tegangan rendah, yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> a. daya tersambung sampai dengan 450 VA b. daya tersambung 900 VA c. daya tersambung 1.300 VA d. daya tersambung 2.200 VA e. tambah daya menjadi sampai dengan 2.200 VA f. daya tersambung atau tambah daya di atas 2.200 VA s.d. 100 kVA g. daya tersambung atau tambah daya rumah tangga golongan R-3 h. daya tersambung atau tambah daya di atas 100 kVA s.d. 200 kVA 	421.000 843.000 1.218.000 2.062.000 937/VA 969/VA 969/VA 775/VA
2.	Sambungan 3 (tiga) fasa atau tambah daya dengan pembatasan daya dan pengukuran Tegangan Menengah	631/VA
3.	Sambungan 3 (tiga) fasa atau tambah daya dengan pembatasan daya dan pengukuran Tegangan Tinggi	535/VA
4.	Sambungan 1 (satu) fasa dengan pembatasan daya dan pengukuran tegangan rendah di bangunan pelanggan	

No.	Kelompok Sambungan	Besaran Biaya Dalam (Rp)
	a. Khusus tarif S-1/TR s.d. 220 VA b. Untuk penambahan daya dari golongan tarif S-1/TR (tanpa meter) menjadi 450 VA	60.000/ sambungan bebas biaya penyambungan
Catatan: Direksi PT PLN (Persero) dapat menetapkan faktor K (faktor pengali) paling tinggi 1,5 (satu koma lima) sesuai dengan kondisi daerah.		

MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIC INDONESIA,

ttd.

IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
KEPALA BIRO HUKUM,



Hurron Asrofi

NIP. 196910151990031001

LAMPIRAN II

PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 27 TAHUN 2017

TENTANG

TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN BIAYA YANG TERKAIT
DENGAN PENYALURAN TENAGA LISTRIK OLEH
PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)

BIAYA KETERLAMBATAN PEMBAYARAN REKENING LISTRIK

No.	Batas Daya	Biaya Keterlambatan (Rp/Bulan)
1.	450 VA	3.000
2.	900 VA	3.000
3.	1.300 VA	5.000
4.	2.200 VA	10.000
5.	3.500 VA s.d. 5.500 VA	50.000
6.	6.600 VA s.d. 14.000 VA	3% (tiga persen) dari tagihan rekening listrik (minimum 75.000)
7.	di atas 14.000 VA	3% (tiga persen) dari tagihan rekening listrik (minimum 100.000)

MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
KERALA BIRO HUKUM,

Hufron Asrofi

NIP. 196010151990031001

LAMPIRAN III
 PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
 REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR 27 TAHUN 2017
 TENTANG
 TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN BIAYA YANG TERKAIT
 DENGAN PENYALURAN TENAGA LISTRIK OLEH
 PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)

BIAYA SERTIFIKASI LAIK OPERASI

A. INSTALASI PEMANFAATAN TENAGA LISTRIK TEGANGAN RENDAH

1. Batas Atas Biaya Pemeriksaan dan Pengujian Instalasi Pemanfaatan Tenaga Listrik Tegangan Rendah Sampai Dengan Kapasitas 197 kVA

No.	Kapasitas Daya	Besaran Biaya Tertinggi Dalam (Rp)
1.	Daya tersambung s.d. 450 VA	40.000
2.	Daya tersambung 900 VA	60.000
3.	Daya tersambung 1.300 VA	95.000
4.	Daya tersambung 2.200 VA	110.000
5.	Daya tersambung 3.500 VA s.d. 7.700 VA	30/VA
6.	Daya tersambung 10.600 VA s.d. 23.000 VA	25/VA
7.	Daya tersambung 33.000 VA s.d. 66.000 VA	20/VA
8.	Daya tersambung 82.500 VA s.d. 197.000 VA	15/VA

2. Batas Atas Biaya Pemeriksaan dan Pengujian Instalasi Pemanfaatan Tenaga Listrik Tegangan Rendah di Atas Kapasitas 197 kVA

No	Kapasitas Daya	Besaran Biaya Tertinggi Dalam (Rp)
1.	Daya tersambung di atas 197 kVA s.d. 1 MVA	13/VA
2.	Daya tersambung di atas 1 MVA s.d. 2 MVA	11/VA
3.	Daya tersambung di atas 2 MVA s.d. 3 MVA	9/VA
4.	Daya tersambung di atas 3 MVA s.d. 5 MVA	7/VA

No	Kapasitas Daya	Besaran Biaya Tertinggi Dalam (Rp)
5.	Daya tersambung di atas 5 MVA s.d. 12 MVA	5/VA
6.	Daya tersambung di atas 12 MVA s.d. 46 MVA	4/VA
7.	Daya tersambung di atas 46 MVA	3/VA

B. INSTALASI PEMANFAATAN TENAGA LISTRIK TEGANGAN TINGGI DAN TEGANGAN MENENGAH

1. Batas Atas Biaya Pemeriksaan dan Pengujian Trafo

No.	Kapasitas Trafo	Besaran Biaya Tertinggi per Unit Dalam (Rp)
A.	Biaya Tetap	
1.	Kapasitas Trafo 25 kVA s.d. < 200 kVA	3.000.000
2.	Kapasitas Trafo 200 kVA s.d. < 630 kVA	4.000.000
3.	Kapasitas Trafo 630 kVA s.d. < 1.250 kVA	5.500.000
4.	Kapasitas Trafo 1.250 kVA s.d. < 1.600 kVA	6.000.000
5.	Kapasitas Trafo 1.600 kVA s.d. < 2.500 kVA	6.500.000
6.	Kapasitas Trafo 2.500 kVA s.d. 3.000 kVA	7.000.000
B.	Biaya Tidak Tetap	
	Berupa biaya <i>at cost</i> untuk akomodasi, transportasi, dan sewa alat uji.	

2. Batas Atas Biaya Pemeriksaan dan Pengujian Kubikel dan Jaringan

No.	Kubikel dan Jaringan	Besaran Biaya Tertinggi Dalam (Rp)
A.	Biaya Tetap	
1.	Kubikel 1 (satu) unit	2.000.000
2.	Panjang Saluran Udara Tegangan Menengah kurang dari sama dengan 5 kms (lima kilo meter sirkit)	4.000.000
3.	Panjang Saluran Kabel Tegangan Menengah kurang dari sama dengan 5 kms (lima kilo meter sirkit)	
4.	Panjang Saluran Udara Tegangan Rendah kurang dari sama dengan 5 kms (lima kilo meter sirkit)	
5.	Panjang Saluran Kabel Tegangan Rendah kurang dari sama dengan 5 kms (lima kilo meter sirkit)	

No.	Kubikel dan Jaringan	Besaran Biaya Tertinggi Dalam (Rp)
B.	Biaya Tidak Tetap	
	Berupa biaya <i>at cost</i> untuk akomodasi, transportasi, dan sewa alat uji.	

MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIC INDONESIA,

ttd.

IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
KEPALA BIRO HUKUM,



Ignas Asrofi
NIP. 1960050151990031001

