

# AL-QADĀU

PERADILAN dan HUKUM KELUARGA ISLAM

## Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Konsumen dalam Pemasangan Instalasi listrik oleh Kontraktor pada PT. PLN Rayon Makassar

*Judicial review of the Consumer Protection in the Installation of electricity by the Contractor at Rayon PLN Makassar*

Adriana Mustafa

Dosen Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar

Email: adrianamustafa71@gmail.com

Info Artikel	Abstract
<b>Diterima</b> 24 Februari 2017	<p><i>Listrik merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting, selain sebagai alat penerangan juga mampu meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat pada umumnya serta untuk mendorong peningkatan kegiatan ekonomi pada khususnya, dan oleh karenanya usaha penyediaan tenaga listrik, pemanfaatan, dan pengelolaannya perlu ditingkatkan, agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup dan merata dengan mutu pelayanan yang baik. Pemasangan instalasi listrik oleh Kontraktor pada PT. PLN Rayon Makassar harus terpasang sesuai dengan fungsi dan peruntukannya, aman dan memenuhi persyaratan keselamatan kerja dan keselamatan umum. Kontraktor (Instalatir) harus dengan persetujuan atau se izin PLN, sehingga konsumen atau calon pelanggan bisa mendapatkan perlindungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan PT PLN (Persero) bisa menciptakan suatu kewenangan terhadap Badan-badan usaha Penunjang Usaha Tenaga Listrik dalam melakukan kegiatan/aktifitasnya dalam hal pemasangan instalasi.</i></p> <p><i>Kata Kunci : Listrik, Kontraktor</i></p>
<b>Revisi I</b> 16 Maret 2017	
<b>Revisi II</b> 11 April 2017	
<b>Disetujui</b> 23 Mei 2017	<p><i>Electricity is one very important requirement, other than as a lighting equipment is also able to improve the welfare and prosperity of the people in general and to encourage increased economic activities in particular, and therefore the electricity supply business, utilization, and management needs to be improved, so that available power in sufficient quantities and evenly with good quality service. Electrical installation by the Contractor at Rayon PLN Makassar must be installed in accordance with the functions and purposes, safe and meet the requirements of safety and public safety. Contractor (installer) must be with the consent or permission from PLN so that customers or potential customers can get protection in accordance with the legislation in force and PT PLN (Persero) could create an authority to agencies attempt Supporting Enterprises the Power to conduct / activity in terms of installation.</i></p> <p><i>Keywords : Electricity, Contractor</i></p>

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Aliran listrik adalah suatu hal yang sangat penting artinya bagi peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat pada umumnya serta untuk mendorong peningkatan kegiatan ekonomi pada khususnya, dan oleh karenanya usaha penyediaan tenaga listrik, pemanfaatan, dan pengelolaannya perlu ditingkatkan, agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup dan merata dengan mutu pelayanan yang baik.<sup>1</sup>

Dengan keberadaan PLN seperti yang disebutkan itu dalam bidang penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan masyarakat, telah memunculkan image dimata masyarakat bahwa listrik sama dengan PLN atau sebaliknya PLN sama dengan listrik.<sup>2</sup>

Supaya dapat menikmati listrik tentu membutuhkan suatu proses, jadi setiap masyarakat sebagai calon pelanggan/konsumen yang membutuhkan tenaga listrik adalah menjadi suatu kewajiban bahwa ditempat tersebut, terlebih dahulu harus mempunyai instalasi yang menurut PP No. 10 tahun 1989 tentang penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik pasal 22 dan Peraturan Menpertamben No.01.P/40/M.PE/1990 tentang instalasi Ketenagalistrikan pasal 15 bahwa setiap Instalasi harus memenuhi persyaratan teknis sesuai standar ketenagalistrikan indonesia, Instalasi tersebut terdiri dari :

1. Instalasi pengusaha, yaitu instalasi milik pengusaha dengan batas sampai dengan alat pembatas dan pengukur.
2. Instalasi pelanggan, yaitu instalasi milik atau yang dikuasai pelanggan dengan batas sesudah alat pembatas dan pengukur.

Pemasangan instalasi harus terpasang sesuai dengan fungsi dan peruntukannya, aman dan memenuhi persyaratan keselamatan kerja dan keselamatan umum. Instalasi yang terbukti tidak memenuhi persyaratan teknis dan standar ketenagalistrikan tidak

---

<sup>1</sup>Suharto Satibi, *Peraturan Perundang-undangan Tentang Ketenagalistrikan (buku II)*, (Dirjen Listrik dan Pengembangan energi Departemen Pertamben, Jakarta. 1996), h. 171

<sup>2</sup>Suharto Satibi, *Undang-Undang Ketenagalistrika* (Dirjen Listrik dan Pengembangan Energi, Jakarta. 1996), h. 95

dapat dioperasikan atau harus dihentikan operasinya. Sesuai Peraturan Menpertamben No.01.P/40/M.PE/1990 tentang instalasi ketenagalistrikan.<sup>3</sup>

Kemudian di dalam Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen 2, pasal 28C ayat (1) dikatakan bahwa :

*“ Setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapat pendidikan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia”.*

Sebenarnya keresahan calon pelanggan/konsumen yang merasa dirugikan tidak akan terjadi jika calon konsumen ataupun para kontraktor menggunakan prosedural yang diatur oleh PLN sesuai dengan Tata Usaha Langganan 1994 (TUL. 94) yang pada dasarnya setiap calon konsumen bermohon melalui PLN setempat. Namun karena faktor ingin cepat menyala dan persaingan kontraktor dan sebagainya, sehingga calon konsumen jadi korban, karena tidak terkordinasi dengan pihak PLN.<sup>4</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut, maka masalah pokok yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk Perlindungan yang dilakukan oleh PT PLN terhadap Kontraktor dalam melindungi konsumen di Makassar.
2. Sejauhmana Kewenangan PLN terhadap Kontraktor pemasang Instalasi Listrik dalam upaya perlindungan konsumen di Makassar.

## **C. Tujuan**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan oleh PT PLN terhadap Kontraktor pemasang instalasi listrik di Makassar.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan kontraktor pemasang instalasi listrik PLN Makassar.

---

<sup>3</sup>Redaksi Sinar Grafika, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2001).

<sup>4</sup>Munir Fuady, *Hukum Kontrak (dari sudut pandang hukum bisnis)* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), h. 39

#### **D. Kegunaan**

Adapun tentang kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menyempurnakan aturan-aturan yang berkenaan dengan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan / konsumen, sesuai yang telah dijanjikan oleh Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.
2. Untuk merumuskan kajian yang lebih mendalam tentang sistem kerja sama atau kontrak terhadap pelaksanaan pekerjaan kontraktor pemasang instalasi listrik.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Perlindungan Hukum**

Pengertian “Hukum” dalam arti secara etimologi yaitu peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah. Dalam bahasa hukum memang memiliki ciri khas tersendiri yang sering menimbulkan kejangkelan kalangan pakar Bahasa Indonesia. Ciri khas dan pengertian khas hukum tentang istilah-istilah hukum itu selaras dengan karakteristik hukum yang memiliki keunikannya sendiri. Hukum menyangkut nasib dan kepuasan orang banyak, karenanya istilah hukum seyogyanya tidak bermakna ganda dan abstrak, yang dapat mengakibatkan ketidakadilan dalam putusan hukum, misalnya saja, untuk dapat dikualifikasikan sebagai penuri dalam makna yuridis, harus memenuhi semua unsur yang terkandung dalam pasal 362 KUH Pidana, yaitu : barang siapa mengambil barang orang lain, dengan maksud memiliki, dengan jalan melawan hukum, dikualifisir sebagai pencuri. Jadi jika barang itu beralihnya tidak secara melawan hukum, dan nanti berada pada sipelaku barulah ia berniat memilikinya, sipelaku itu bukan melakukan pencurian tetapi penggelapan.<sup>5</sup>

#### **B. Tugas dan tanggung Jawab Kontraktor**

Tugas dan tanggung jawab Kontraktor pemasang instalasi listrik sangat diharapkan dapat melindungi kepentingan konsumen serta pelaku usaha. Sehingga pihak-pihak terkait tersebut tidak merasa dirugikan akibat tindakan yang dilakukan oleh pihak Kontraktor dan ini adalah bagian daripada upaya perlindungan konsumen,

---

<sup>5</sup>Munir Fuady, *Hukum Kontrak (dari sudut pandang hukum bisnis)*, h. 127

sebagai suatu kepastian hukum, sehingga hukum dapat dipergunakan sebagai alat untuk melindungi konsumen dari hal-hal yang dapat merugikan kepentingannya.<sup>6</sup>

### C. Berbagai Pendekatan dalam Hukum Dalam Masyarakat

Pendekatan sosiologi hukum yang murni, bukannya melibatkan penilaian politik hukum, melainkan merupakan suatu analisis ilmiah tentang kehidupan hukum sebagai suatu sistem perilaku. Dari segi optik sosiologi hukum, pandangan tentang efektivitas hukum mencakup sejumlah pendekatan yang tidak seragam, namun pada umumnya menggunakan pendekatan bahwa hukum itu adalah fenomena empiris yang sifatnya hanya dapat dimengerti bila hukum itu dipandang dalam kaitannya dengan masyarakat.

Persoalan efektivitas hukum ini harus ditinjau dari dua optik yaitu :

1. Optik normative, yang memandang hukum sebagai seperangkat kaidah belaka, yang bersifat idealistis. Hukum tidak lain hanya seperangkat patokan mengenai sikap tindak atau perilaku yang pantas.
2. Optik sosiologi, yang memandang hukum sebagai gejala social, gejala kemasyarakatan.

Harus di akui bahwa tujuan mengenai efektivitas hukum akan lebih banyak menggunakan optik sosiologis daripada optik normative, sekalipun optik normatifnya tidak dapat kita tinggalkan sama sekali.

Walaupun tujuan hukum telah ditentukan, namun tetap sarat dengan alternatif karena dalam menyikapi atauran hukum terdapat berbagai kemungkinan. Aturan hukum yang bersifat perintah atau larangan kemungkinan disikapi dengan mentaati (*compliance*), kemungkinan menyimpang (*deviation*), atau mengelak (*evasion*). Demikian halnya dengan aturan hukum yang bersifat mengatur kemungkinan disikapi dengan menggunakan aturan hukum itu (*use*), kemungkinan tidak menggunakan (*non use*) dan kemungkinan menyalahgunakan (*mis use*).

Menurut Achmad Ali (2000:6), sosiologi hukum merupakan teori umum tentang hukum, yang mampu meramalkan dan menjelaskan setiap peristiwa perilaku hukum. Lebih jauh dikatakan oleh Achmad Ali (2000:7), hukum dianggap tidak efektif

---

<sup>6</sup>Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: PT Intermasa, 2001), h. 17

jika terjadi disparitas antara realitas hukum dan idealnya. Kajian sosiologi hukum yang penelitiannya senantiasa menunjukkan adanya disparitas atau perbedaan antara realitas hukum dan ideal hukum, menyebabkan kajian tersebut diidentifikasi sebagai suatu kajian yang menghilangkan prasangka dan membuka secara terang-terangan “topeng-topeng hukum” yang senantiasa ditutupi oleh kajian normatif.

Alat untuk mengukur idealnya suatu hukum yaitu :

1. a. Undang-Undang (serta hukum tertulis lainnya)
- b. Putusan Pengadilan (case law).
2. Standar Keadilan seperti konsep-konsep tentang :
  - a. Pemerintah berdasar hukum
  - b. Kesewenang-wenangan
  - c. Pembelaan diri

Hukum dapat diamati seperti halnya fenomena lain yang ada dalam dunia empiris. Dari sudut pandang sosiologi, hukum terdiri dari pelaku yang dapat diamati, bukannya terdiri dari aturan-aturan seperti konsep aturan atau norma yang digunakan, baik dalam literature ilmu hukum maupun dalam bahasa hukum sehari-hari.<sup>7</sup>

Dalam prosesnya efektifitas hukum sangat terkait dengan tingkat kesadaran dan ketaatan hukum warga masyarakat. Antara kesadaran dan ketaatan hukum, menurut Achmad Ali (1988:191) sangat erat hubungannya, namun tidak persis sama. Kedua unsur itu memang sangat menentukan efektif atau tidaknya pelaksanaan perundang-undangan di dalam masyarakat.

Sebagaimana apa yang diungkapkan Soerjono Soekanto (1986 : 197), mengemukakan ada empat indicator kesadaran hukum yaitu :

- a. Pengetahuan terhadap peraturan-peraturan hukum
- b. Pemahaman terhadap isi peraturan-peraturan hukum.
- c. Sikap masyarakat terhadap hukum
- d. Pola prilaku hukum (legal behavior)

Demikian pula H.C. Kelman mengklasifikan ketaatan hukum dalam tiga jenis yaitu :

---

<sup>7</sup>Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000), h. 95

- a. Ketaatan yang bersifat compliance, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan hanya karena ia takut terkena sanksi.
- b. Ketaatan yang bersifat identification, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan hanya karena takut hubungan baik dengan seseorang menjadi rusak.
- c. Ketaatan yang bersifat internalization, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan benar-benar karena ia merasa aturan itu sesuai dengan nilai-nilai intrinsic yang dianutnya.
- d. Ketiga jenis ketaatan di atas mewarnai kualitas keefektifan hukum dan hanya ketaatan yang bersifat internalization yang mewujudkan efektifitas hukum yang sesungguhnya.

#### **D. Hukum Dalam Masyarakat**

Salah satu persepsi yang paling utama dalam melihat hukum sebagai kenyataan dalam masyarakat, adalah bahwa hukum itu tidak otonom seperti yang dianut oleh kaum dogmatik. Hukum tidak otonom alias tidak mandiri, berarti hukum itu tidak terlepas dari pengaruh timbal balik dengan keseluruhan aspek yang ada di dalam masyarakatnya, tercakup di dalamnya aspek ketertiban, ekonomi, politik, social, budaya, agama dan sebagainya. Hukum sebagai kenyataan dalam masyarakat jelas bersifat realistis dan empiris, ketimbang hukum sebagai kaidah yang lebih bersifat normative belaka.<sup>8</sup>

Jika kita hanya memandang bagaimana hukum mengatur sektor ekonomi, maka kita berada dalam bidang hukum ekonomi. Menurut Sumantoro, hukum ekonomi adalah seperangkat norma-norma yang mengatur hubungan kegiatan ekonomi, dan secara substansil sangat dipengaruhi oleh sistem ekonomi yang digunakan oleh negara yang bersangkutan (Liberalistis, sosialis atau campuran). Untuk Indonesia ruang lingkup Hukum Ekonomi mendapatkan dasar dari Pasal 33 UUD 1945 dan GBHN.<sup>9</sup>

#### **E. Penegakan Hukum.**

1. Faktor yang mempengaruhi penegakan hukum dalam masyarakat

---

<sup>8</sup>Gunawan Wijaya dkk, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), h. 241

<sup>9</sup>Soedjono Dirdjosiworo, *Kontrak Bisnis* (Bandung.PT. Mandar Maju, 2003), h. 16

Tolok ukur dari pada efektivitas dan esensi penegakan hukum serta merupakan masalah pokok daripada penegakan hukum yang saling berkaitan dengan eratnya terletak pada faktor-faktor yang mungkin mempengaruhinya.

Menurut Soerjono Soekanto, faktor-faktor tersebut adalah :

- a. Faktor hukumnya sendiri (dalam tulisan ini dibatasi pada Undang-Undang saja). Yang diartikan dengan Undang-Undang dalam arti material adalah peraturan tertulis yang berlaku umum dan dibuat oleh penguasa pusat maupun daerah yang sah. Mengenai undang-undang tersebut, terdapat beberapa azas yang tujuannya adalah agar supaya undang-undang tersebut mempunyai dampak yang positif Artinya agar supaya Undang-undang tersebut mencapai tujuannya, sehingga efektif. Azas-azas tersebut antara lain :
  - (a) Undang-undang tidak berlaku surut, artinya Undang-undang hanya boleh diterapkan terhadap peristiwa yang disebut di dalam undang-undang tersebut, serta terjadi setelah Undang-undang itu dinyatakan berlaku.
  - (b) Undang-undang yang dibuat oleh penguasa yang lebih tinggi, mempunyai kedudukan yang lebih tinggi pula.
  - (c) Undang-undang yang bersifat khusus menyampingkan undang-undang yang bersifat umum, apabila pembuatnya sama.
  - (d) Undang-undang yang berlaku belakangan, membatalkan undang-undang yang berlaku terdahulu.
  - (e) Undang-undang tidak dapat diganggu gugat.
  - (f) Undang-undang merupakan suatu sarana untuk mencapai kesejahteraan spiritual dan material bagi masyarakat maupun pribadi, melalui pelestarian ataupun pembaharuan (inovasi).
- b. Faktor Penegak Hukumnya, istilah penegak hukum adalah luas sekali, oleh karena mencakup mereka yang secara langsung dan secara tidak langsung berkecimpung di bidang penegakkan hukum. Dalam hal ini dibatasi hanya yang secara langsung berkecimpung dalam bidang penegakan hukum yang mencakup ‘law enforcement’ dan ‘peace maintenance’. Seperti yang



bertugas di bidang-bidang kehakiman, kejaksaan, kepolisian dan kepengacaraan.<sup>10</sup>

Secara sosiologi, maka setiap penegak hukum mempunyai kedudukan (status) dan peranan (role). Kedudukan (social) merupakan posisi tertentu di dalam struktur kemasyarakatan, yang mungkin tinggi, sedang-sedang saja atau rendah. Kedudukan tersebut sebenarnya merupakan suatu wadah, yang isinya adalah hak-hak dan kewajiban-kewajiban tertentu. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban tersebut merupakan peranan atau "role". Hak merupakan wewenang untuk berbuat atau tidak berbuat, sedangkan kewajiban adalah beban atau tugas. Suatu peran tertentu dapat dijabarkan ke dalam unsur-unsur sebagai berikut :

- (a) Peranan yang ideal (ideal role)
- (b) Peranan yang seharusnya (expected role)
- (c) Peranan yang dianggap oleh diri sendiri (perceived role)
- (d) Peranan yang sebenarnya dilakukan (actual role).

Secara penegak hukum, sebagaimana halnya dengan warga masyarakat lainnya, lazimnya mempunyai beberapa kedudukan dan peranan sekaligus. Dengan demikian tidaklah mustahil, bahwa antara berbagai kedudukan dan peran timbul konflik (status conflict dan conflict of role). Kalau di dalam kenyataannya terjadi suatu kesengajaan antara peranan yang seharusnya dengan peranan yang sebenarnya dilakukan atau peranan aktual, maka terjadi suatu kesengajaan peranan (role distance).<sup>11</sup>

Kerangka sosiologi tersebut diatas, akan diterapkan dalam analisa terhadap penegak hukum, sehingga pusat perhatian akan diuraikan pada peranannya. Namun demikian, di dalam hal ini ruang lingkupnya hanya akan dibatasi peranan yang seharusnya dan peranan actual. Masalah peranan dianggap penting, oleh karena pembahasan mengenai penegak hukum sebenarnya lebih banyak tertuju pada diskresi. Sebagaimana dikatakan diatas, maka

---

<sup>10</sup>Rusli Effendy dkk, *Teori Hukum* (Makassar: Hasanuddin University Press, 1991), h. 217

<sup>11</sup>Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1983), h. 62

diskresi menyangkut pengambilan keputusan yang tidak sangat terikat oleh hukum, dimana penilaian pribadi juga memegang peranan.

Peranan yang seharusnya dari kalangan penegak hukum tertentu, telah dirumuskan di dalam beberapa Undang-Undang. Disamping itu di dalam undang-undang tersebut juga dirumuskan perihal peranan yang ideal.

- c. Faktor Masyarakat, penegakan hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat. Oleh karena itu, dipandang dari sudut tertentu, maka masyarakat dapat mempengaruhi penegakan hukum tersebut. Di dalam bagian ini, akan diketengahkan secara garis besar perihal pendapat-pendapat masyarakat mengenai hukum yang sangat mempengaruhi kepatuhan hukum.

Masyarakat Indonesia pada khususnya, mempunyai pendapat-pendapat tertentu mengenai hukum. Ada pelbagai pengertian atau arti yang diberikan pada hukum variasinya sebagai berikut :

- (a) Hukum diartikan sebagai ilmu pengetahuan,
- (b) Hukum diartikan sebagai disiplin, yakni sistem ajaran tentang kenyataan,
- (c) Hukum diartikan sebagai norma atau kaidah, yakni patokan perilaku pantas yang diharapkan.
- (d) Hukum diartikan sebagai tata hukum (hukum positif tertulis).
- (e) Hukum diartikan sebagai petugas ataupun pejabat
- (f) Hukum diartikan sebagai keputusan pejabat atau penguasa,
- (g) Hukum diartikan sebagai proses pemerintahan,
- (h) Hukum diartikan sebagai perilaku teratur dan unik,
- (i) Hukum diartikan sebagai jalan nilai,
- (j) Hukum diartikan sebagai seni.

Dari sekian banyak pengertian yang diberikan pada hukum, terdapat kecenderungan yang besar pada masyarakat, untuk mengartikan hukum dan bahkan mengidentifikasikannya dengan petugas (dalam hal ini penegak hukum sebagai pribadi). Salah satu akibatnya adalah baik buruknya hukum senantiasa dikaitkan dengan

pola perilaku penegak hukum tersebut, yang menurut pendapatnya merupakan pencerminan dari hukum sebagai struktur maupun proses.<sup>12</sup>

## **2. Aspek variable terjadinya diskriminatif hukum.**

Perilaku adalah aspek variabel dari realitas yang mencakupi setiap kelakuan yang hidup atau tidak, apakah yang bersifat molekul-molekul, organisme-organisme, planet-planet atau kepribadian-kepribadian.

Menurut Donal Black (dalam Achmad Ali, 2000:40), ada lima aspek kehidupan social yang menyebabkan terjadinya diskriminatif hukum yaitu :

- a. Stratifikasi, yaitu aspek vertical dari kehidupan-kehidupan social, atau setiap distribusi yang tidak seimbang dari kondisi-kondisi yang ada, seperti makanan, akses ke tanah atau air, dan uang.
- b. Morpologi, Yaitu aspek horizontal, atau distribusi dari orang dalam hubungannya dengan orang lain, termasuk pembagian kerja di antara mereka, integrasi dan keakraban yang berlangsung di antara mereka.
- c. Kultur, yaitu aspek simbolik, seperti religi, dekorasi dan folklor.
- d. Organisasi, yaitu aspek korporasi, kapasitas bagi tindakan kolektif.
- e. Social control, yaitu aspek normative dari kehidupan social, atau definisi tentang perilaku yang menyimpang dan tanggapan terhadapnya, seperti : larangan, dakwaan, pemidanaan dan kompensasi.<sup>13</sup>

## **F. Fungsi Hukum Sebagai Alat Melindungi Konsumen**

Hukum dibuat sebagai alat untuk melindungi masyarakat, sehingga dengan lahirnya Undang-undang Perlindungan Konsumen, bukan dimaksudkan untuk mematikan usaha para pengusaha, akan tetapi justru sebaliknya, dengan lahirnya suatu sistem perlindungan konsumen dapat mendorong suasana berusaha yang sehat, kokoh serta percaya diri dalam menghadapi persaingan usaha barang/jasa yang berkualitas.

Undang-undang Perlindungan Konsumen ini di latar belakang oleh Konsep Pembangunan nasional, termasuk didalamnya pembangunan hukum yang dapat

---

<sup>12</sup> Sudarsono, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2001), h. 75

<sup>13</sup>A.Z. Nasution, *Kamus Besar bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), h. 78,

memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya.

Membicarakan mengenai perlindungan konsumen oleh berbagai kalangan melihat pentingnya suatu ketentuan yang tegas yang mengatur khusus, sebab banyak kalangan masyarakat (konsumen) yang mempunyai pengetahuan dan pemahaman terbatas tentang hukum sebagai perlindungan konsumen. Pada dasarnya yang dimaksud perlindungan konsumen mencakup bidang yang sangat luas dan sulit dicari batas-batasannya karena luasnya bidang perlindungan konsumen, dapat ditentukan sama luasnya batasan konsumen itu sendiri.

Luasnya bidang yang dicakup oleh perlindungan konsumen yang sulit dicari batas-batasannya sehingga pada umumnya para ahli menghindari memberikan definisi secara lengkap mengenai perlindungan konsumen sebagai aturan hukum yang membahas tentang kelemahan posisi konsumen individu dan menjamin bahwa kelemahan itu tidak dieksploitasi secara tak adil.

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa untuk memudahkan dan mendasarkan diri pada pemahaman tentang kepentingan konsumen, dapat dikelompokkan dalam tiga bentuk batasan yaitu :

1. Kepentingan fisik
2. Kepentingan social ekonomi
3. Kepentingan perlindungan hukum.

Ketiga bentuk perlindungan yang disebutkan diatas juga ditegaskan dalam resolusi PBB Nomor 39/246/1985, bagian 19 tentang pedoman pemerintah dalam mengambil kebijaksanaan mengenai perlindungan kepentingan konsumen antara lain:

- a. Pemerintah harus menetapkan standar suatu bahan produk itu aman dalam penggunaan.
- b. Kebijakan pemerintah harus memungkinkan konsumen memperoleh kepentingan optimal dari sumber-sumber ekonomi mereka.
- c. Konsumen harus dilindungi dari penyalahgunaan suatu standar kontrak yang dilakukan secara sepihak (*out side contract*).

Apa yang dikemukakan di atas adalah keseluruhan dari kepentingan konsumen atau hak-hak manusia yang sudah ditetapkan dalam hukum positif yang terutama yang

berkaitan dengan penggunaan barang dan / atau jasa untuk pemenuhan kebutuhan hidupnya, rumah tangga dan keluarganya.<sup>14</sup>

Ada lima asas yang dianut sesuai dengan penjelasan pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu :

1. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya sebagai kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperolehnya demi melaksanakan kewajiban secara adil.
3. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti material maupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen, dalam penggunaan pemakaian dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen, mentaati dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Bab. I Ketentuan Umum Pasal 1 dikatakan bahwa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan konsumen, adalah setiap orang pemakai barang dan / atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>15</sup>

Konsumen membutuhkan produk dari pelaku usaha untuk kehidupannya,

---

<sup>14</sup>Redaksi Sinar Grafika, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2001), h. 119

<sup>15</sup>Redaksi Sinar Grafika, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, h. 62

demikian pula pelaku usaha memerlukan imbalan atau kompensasi dari konsumen atas produk yang dihasilkan untuk kelangsungan usahanya. Isi dari undang-undang sebagaimana biasanya, mengatur akan hak dan kewajiban, agar antara pelaku usaha dengan konsumen mempunyai batasan-batasan dalam mengadakan kesepakatan, karena hal ini sering terjadi hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen hanya sebatas lisan tanpa ditindak lanjuti dalam suatu bentuk perjanjian tertulis dan disahkan oleh kedua belah pihak sehingga dapat berlaku sebagai undang-undang seperti yang disebutkan dalam KUHPerdara pasal 1338 menyatakan bahwa :

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

Sedangkan untuk sahnya suatu perjanjian menurut KUH Perdata 1320 ada empat syarat yaitu :

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

Kebiasaan atau kepatutan yang dapat diikuti atau diperlukan oleh pihak-pihak dalam pelaksanaan perjanjian (kontrak) antara mereka itu sifatnya harus :

- a. Mencapai tujuan yang ditentukan dalam perjanjian
- b. Menguntungkan kedua pihak dalam perjanjian, dan
- c. Tidak dilarang undang-undang serta tidak bertentangan dengan ketertiban umum atau kesusilaan. (Abdulkadir Muhammad, 2004:156)<sup>16</sup>

Hal tersebut juga disebutkan dalam KUH.Perdata pasal 1339 bahwa :

“Perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas tertulis didalamnya, tetapi juga untuk segala hal yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang”.<sup>17</sup>

Untuk memperjelas akan sampai dimana keberlakuan suatu kesepakatan yang telah diperjanjikan antara pelaku usaha dengan konsumen, menyangkut yang diatur

---

<sup>16</sup>Subekti, *Hukum Perjanjian*, h. 112

<sup>17</sup>Subekti, *Hukum Perjanjian*, h. 94

dalam Undang-undang No.8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen. Hak dan Kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen sebagai berikut :

1. Hak Konsumen

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan / atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian, apabila barang dan / atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2. Kewajiban Konsumen

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan / atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan / atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Hak Pelaku Usaha

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

4. Kewajiban Pelaku Usaha

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan / atau jasa yang diproduksi dan / atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan / atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan / atau mencoba barang dan / atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan / atau garansi atas barang yang dibuat dan / atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan / atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang diperdagangkan;



- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan / atau penggantian apabila barang dan / atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Memperhatikan kalimat-kalimat tersebut diatas dan makna yang terkandung di dalamnya jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen. Dalam sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri pelaku usaha. Menurut Gunawan Wijaya dkk (2000:59), menyatakan bahwa :

“Sebagai konsekuensi hukum dari pelarangan yang diberikan undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka demi hukum setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang merugikannya serta untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut “.<sup>18</sup>

Lemahnya posisi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum disebabkan antara lain oleh perangkat hukum yang melindungi konsumen belum bisa memberikan rasa aman serta peraturan yang telah ada kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan konsumen. Kondisi seperti ini cenderung potensial untuk menjadi korban pelaku usaha, dari sisi lain cara berpikir sebahagian pelaku usaha semata-mata masih bersifat mencari keuntungan untuk kebutuhan sesaat (ekonomi) dalam konteks jangka pendek, tanpa memperhatikan jaminan keberlangsungan usaha yang dilakukan dalam jangka panjang.

Keterbatasan perlindungan hukum terhadap konsumen, bukan berarti bahwa konsumen sama sekali tidak dilindungi oleh hukum, beberapa ketentuan yang dapat digunakan oleh konsumen yang merasa dirugikan seperti yang diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1365 (tentang perbuatan yang melawan hukum).

---

<sup>18</sup>Redaksi Sinar Grafika, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2001), h. 56

## **G. Aspek Hukum terhadap Perlindungan Konsumen**

Aspek hukum perlindungan konsumen menurut Z. Nasution (1995 : 90) terdiri dari dua aspek yaitu :

### **1. Aspek Hukum Perdata**

Tinjauan pada asas hukum perjanjian. Salah satu asas hukum yang dianut oleh hukum perjanjian adalah asas kebebasan berkontrak, yang berarti setiap orang bebas mengadakan suatu perjanjian, sepanjang perjanjian tersebut dibuat secara sah dan beritikad baik, serta tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan.

Menurut Munir Fuady , yang dimaksud dengan prinsip kebebasan berkontrak (freedom of contract) adalah prinsip yang mengajarkan bahwa para pihak dalam suatu kontrak pada prinsipnya bebas untuk membuat atau tidak membuat kontrak, demikian juga kebebasan untuk mengatur isi kontrak tersebut sepanjang tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku yang bersifat memaksa.<sup>19</sup>

Persesuaian kehendak atau kesepakatan antara para pihak saja sudah cukup, maka kebebasan berkontrak dalam arti formil ini acap kali juga disebut prinsip konsensualisme. .

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan KUH.Perdata Indonesia serta perundang-undangan lainnya tidak ada ketentuan yang secara tegas menentukan tentang berlakunya “asas kebebasan berkontrak” perjanjian yang dibuat menurut hukum indonesia pasal 1338 KUH.Perdata ayat (1) dan (2) adalah cermin dari kebebasan berkontrak dalam hukum perjanjian indonesia antara lain dapat disimpulkan dari pasal 1329 KUH.Perdata yang menentukan bahwa :

“setiap orang cakap untuk membuat perjanjian, kecuali jika ia ditentukan tidak cakap oleh undang-undang”.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Tempat**

Adapun tempat dilakukan pada PT. PLN Makassar dan Kantor Akli Kota Makassar dengan pertimbangan bahwa untuk mengetahui bagaimana bentuk

---

<sup>19</sup>Soedjono Dirdjosisworo, *Kontrak Bisnis*, h. 69

perlindungan konsumen yang dilakukan antara PT. PLN serta Pihak Akli dalam melindungi konsumen di Makassar.

### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dapat berupa buku harian, laporan, dan catatan kasus mengenai Perjanjian antara pihak PLN dengan pihak Akli.

### **C. Teknik Analisis**

Setelah penulis mengumpulkan data yang berkaitan dengan pokok pembahasan penelitian ini, maka selanjutnya penulis mengolah dan menganalisis secara kualitatif.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Kerjasama yang dilakukan antara PT PLN dengan Kontraktor Akli**

Pada dasarnya bentuk kerjasama yang dilakukan adalah dengan mengadakan penyambungan baru kepada calon pelanggan yang ingin memasang lampu, maka dengan ini PLN bekerjasama dengan AKLI untuk melakukan secara bersama.

Pada dasarnya prosedur permintaan sambungan baru tetap mengacu kepada Keputusan Direksi Perusahaan Listrik Negera No. 021.K/0599/DIR/1995, tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan 1994 yang selanjutnya disingkat TUL 1994. Demikian dikatakan oleh Manajer Pemasaran PT PLN (Persero) Makassar bahwa TUL-1994 merupakan pedoman seluruh unit pelayanan PT. PLN (persero) Makassar dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat (calon pelanggan), seperti prosedur permintaan sambungan baru yang diatur dalam TUL-1994 bahwa :

- a. Setiap calon pelanggan yang datang ke loket pelayanan PLN, mengisi dan menandatangani formulir Permintaan Penyambungan Baru (TUL I-01), kemudian dicatat dalam agenda Permintaan Penyambungan Baru (TUL I-02) dan diberi nomor agenda.
- b. Setiap permintaan penyambungan baru harus didukung dengan dokumen yang terdiri dari : Foto copy KTP atau identitas lainnya dari peminta dan atau calon pelanggan. Surat kuasa dari calon pelanggan yang memberikan kuasa kepada

orang/badan hukum lain.<sup>20</sup>

- c. Setiap permintaan penyambungan baru yang diterima harus segera ditertibkan surat jawaban yang disampaikan kepada peminta berupa disetujui atau tidak. Untuk memberikan jawaban tersebut tentunya harus disurvei terlebih dahulu untuk mendapatkan data teknik. Jika disetujui, maka dibuatkan Surat Jawaban Disetujui / SJPS (TUL I-03). Jika tidak disetujui / ditanggihkan, maka dibuatkan Surat Jawaban Tidak Disetujui / SJPT (TUL-I04).
- d. Pemasangan instalasi dilakukan setelah permohonan permintaan penyambungan baru disetujui oleh pihak PLN, dan kalau tidak disetujui maka akan dicatat sebagai daftar tunggu (waiting list).
- e. Setiap penyambungan baru tenaga listrik kepada pelanggan harus dibuatkan Surat e. Perjanjian Jual beli Tenaga Listrik (SPJBTL) antara PLN dan calon pelanggan sebelum penyambungan dilaksanakan.
- f. Pemeriksaan instalasi pelanggan sesuai ketentuan persyaratan penyambungan dilakukan oleh PLN.
- g. Sebelum penyambungan tenaga listrik ke instalasi pelanggan dilakukan oleh PLN, calon pelanggan menyerahkan Surat Jaminan Instalasi Pelanggan / SJI (TUL I-05). Jaminan instalasi tersebut menyatakan bahwa, instalasi pelanggan di pasang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan aman untuk disambung listrik dari instalasi PLN sesuai dengan daya tersambung dan tegangan nominal yang diperjanjikan.

Pada halaman berikut akan disajikan bagan prosedur pelayanan permintaan penyambungan baru sesuai SK. Direksi No. 021.K/0599/DIR/1995 tentang pedoman dan petunjuk Tata Usaha pelanggan Tahun 1994 (TUL MAN-1994).

Menyinggung soal Daftar Tunggu (waiting list), Manajer Pemasaran PLN (Persero) mengakui bahwa, memang daftar tunggu (waiting list) kita di PLN (persero) sangat besar jumlahnya. Khusus untuk PLN (Persero) Makassar yang jumlah calon pelanggan yang tersebar di seluruh wilayah kerja Makassar cukup tinggi.

---

<sup>20</sup>Suharto Satibi, *Peraturan Perundang-undangan Tentang Ketenagalistrikan (buku II)*, (Jakarta: Dirjen Listrik dan Pengembangan Energi Departemen Pertambangan, 1996).

Untuk mengatasi daftar tunggu (waiting list) saat sekarang PLN sangat kesulitan, karena selain dari pada krisis daya yang tersedia, juga material penyambungan seperti kWh Meter sangat kurang. Kemudian dari sisi lain para kontraktor (instalatir) tetap melakukan pemasangan instalasi di lapangan (di rumah-rumah calon pelanggan) tanpa sepengetahuan PLN. Jadi untuk menunggu habisnya daftar tunggu (waiting list) sepertinya sangat susah, karena instalatir tidak akan pernah berhenti untuk melakukan pemasangan instalasi, dengan dalih bahwa *mereka harus makan setiap hari*.

Pada prinsipnya memang tidak ada aturan yang melarang instalatir untuk melakukan pemasangan instalasi yang dikeluarkan oleh PLN khusus untuk itu. Demikian juga aturan yang mengharuskan gambar dan SJI bagi calon pelanggan yang telah dipasang instalasinya harus diterima oleh PLN pada saat diserahkan pihak kontraktor (instalatir). Antara PLN dengan kontraktor pemasang instalasi listrik dalam hal ini AKLI tidak ada semacam kesepakatan kerja yang mengikat bahwa pemasangan instalasi harus izin PLN. Tetapi masing-masing jalan sesuai dengan kewenangannya. Sehingga perlindungan terhadap konsumen/calon pelanggan yang telah terpasang instalasinya, menjadi kabur dan kepastian untuk menyala entah kapan, tidak ada dari PLN secara hukum belum ada perlindungan yang dapat diberikan karena belum menjadi pelanggan, dan diluar batas kewenangan, sekalipun gambar dan SJI sudah di terima oleh PLN.

### **1. DPC AKLI Tentang Penyambungan Baru**

Tanggapan Ketua DPC AKLI Kota Makassar, pada saat di temui mengatakan bahwa untuk saat ini prosedural pelayanan permintaan sambungan baru khususnya dalam wilayah kerja PT. PLN (Persero) Makassar dengan tertib seperti apa yang telah digariskan oleh TUL 1994 akibatnya daftar tunggu (waiting list) semakin bertambah dan tidak akan habis jika situasi dan kondisi PLN masih seperti sekarang ini.

Menurut Pengurus DPC AKLI, bahwa untuk dapat mengatasi Daftar tunggu (waiting list), pihak PLN tetap sebagai pemeran utama sedangkan pihak AKLI adalah sebagai pemeran pembantu. Artinya PT. PLN (persero) harus konsisten dengan mengeluarkan aturan yang berbentuk semacam Surat keputusan (SK) yang tentunya

memuat perintah dan sanksi didalamnya, bahwa untuk pendapatan pemasangan baru untuk sementara di tutup , kemudian yang akan kita tuntaskan adalah daftar tunggu (waiting list) dan kalau pihak PLN dalam hal ini benar-benar konsisten, dalam artian bahwa diseluruh wilayah kerja PLN Makassar mengacu pada SK tersebut diatas, maka pihak AKLI akan sangat menghargai SK tersebut dan pihak AKLI akan konsisten juga bahwa tidak ada pemasangan instalasi listrik kepada calon pelanggan dilapangan dimanapun dalam wilayah kerja PLN Makassar, selama daftar tunggu belum habis, dan jika ternyata ada anggota yang melanggar keputusan dari AKLI maka pihak AKLI akan memberikan sanksi keras kepada kontraktor tersebut. Soal teknis pelaksanaan tentunya harus ada kesepakatan antara pihak AKLI dengan PLN, tetapi kalau pihak AKLI yang akan dimintai saran dan pendapat, mungkin sebaiknya dituntaskan perunit Ranting dengan berazas keadilan artinya penyambungannya di urut sesuai dengan tahun dan bulan yang tertua. Kemudian beralih ke Ranting lain.

Lebih jauh lagi dikatakan oleh Ketua AKLI bahwa kalau hal PLN sepatat untuk melakukannya maka yakin daftar tunggu akan habis. Dan setelah itu star dengan sistem yang baru sesuai dengan petunjuk TUL 1994. Artinya tidak ada pemasangan instalasi yang dapat dilakukan oleh pihak kontraktor (instalatir) sebelum mendapat persetujuan dari pihak PLN. Dengan demikian pelanggan yang telah mengeluarkan biayanya untuk instalasi punya kepastian kapan akan menyala. Sedangkan yang tidak disetujui PLN maka akan di catat sebagai daftar tunggu yang baru (new waiting list), dengan kata lain daftar tunggu (waiting list) yang ada di PLN nantinya adalah daftar tunggu yang baru yang hanya sebatas administrasi belum ada pihak yang mengeluarkan biaya. Dan kami harapkan para petugas di PLN menanamkan rasa disiplin untuk tidak menerima Gambar dan SJI yang tidak melalui persetujuan PLN pemasangan instalasinya.

Manajer pemasaran PT. PLN (persero) Makassar dan Ketua DPC-AKLI Kota Makassar Yang memberikan penjelasan tentang bagaimana yang seharusnya PLN dan AKLI bertindak dan memperlakukan konsumen/calon pelanggan sehingga secara hukum bisa mendapatkan perlindungan seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dan seterusnya peneliti langsung menuju unit-unit pelayanan PLN antara lain PT PLN setempat untuk melihat secara

langsung kondisi lapangan yang ada. Artinya apakah kondisi yang seharusnya (das solen) sama dengan kondisi yang ada dilapangan (das sein).

- a. Melihat dan mengamati Prosedural Permintaan Penyambungan Baru pada PLN serta ranting-ranting, belum selesai dengan tuntutan yang telah digariskan TUL 1994. Hal ini terbukti dengan banyaknya Gambar dan SJI Permintaan Penyambungan Baru tanpa bermohon lebih awal ataupun disurvei oleh pihak PLN lebih dahulu. Dan petugas pada Fungsi Pelayanan Pelanggan begitu ikhlas menerima Gambar dan SJI yang disetor oleh instalatir, tanpa pernah memikirkan resiko dan masalah yang akan ditimbulkan nantinya jika seandainya PLN tidak siap untuk menyalakan rumah calon pelanggan di lokasi tersebut. Kondisi seperti ini secara logika menggambarkan bahwa PLN adalah merupakan perusahaan tempat menyimpan Gambar dan SJI bagi instalatir yang telah memasang instalasi di rumah-rumah konsumen atau dari daftar tunggu (waiting list) yang ada di PLN sebagai calon pelanggan, yang jumlah dan umumnya sangat memperhatikan, hal ini sudah membuat PLN kewalahan karena krisis daya yang tersedia. Tapi kenapa Gambar dan SJI tetap diterima oleh PLN. Sedangkan aturang secara yuridis untuk harus diterimanya Gambar dan SJI dari instalatir yang telah memasang instalasi sekalipun tanpa persetujuan PLN kan tidak ada. Demikian juga terhadap instalatir tidak ada satupun aturan yang mengikat secara yuridis bahwa tidak bisa melakukan pemasangan instalasi di rumah-rumah calon pelanggan tanpa persetujuan PLN setempat. jadi jelas disini bahwa “ Kesepakatan Kerja Bersama antara PLN dan Instalatir yang sesuai dengan perundang-undangan, yang pada prinsipnya dapat melindungi konsumen/calon pelanggan belum ada. Demikian pula kewenangan PLN terhadap instalatir hampir tidak ada. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kontraktor (instalatir) untuk melakukan pemasangan instalasi telah terbukti bahwa salah satu diantaranya adalah faktor hukum itu sendiri.<sup>21</sup>
- b. Jumlah Daftar Tunggu (Waiting List) yang ada di PLN Ranting yang semakin menumpuk.

---

<sup>21</sup>Suharto Satibi, *Peraturan Perundang-undangan Tentang Ketenagalistrikan (buku II)*

## **B Kewenangan PLN terhadap Kontraktor Pemasang Instalasi Listrik dalam upaya perlindungan Konsumen**

Berbagai kewenangan PT PLN dalam melakukan penyambungan kepada calon pelanggan sebenarnya sudah tidak ada karena yang melakukan penyambungan adalah pihak AKLI, namun demikian semua pendaftaran listrik harus di PLN untuk di daftar, sementara yang melakukan pengerjaan ke rumah adalah pihak AKLI atau kontraktor

Dari jumlah daftar tunggu (Waiting list) yang ada cukup banyak calon pelanggan yang tersebar belum menikmati listrik, penulis akan melakukan wawancara dengan calon pelanggan daftar tunggu yang ada, dengan kata lain 31 calon pelanggan akan menggambarkan bahwa, analisis pertama menyatakan bahwa yang menyala dilapangan adalah yang berstatus pelanggan. Sedangkan yang berstatus calon pelanggan atau daftar tunggu (waiting list) itu tidak menyala dan daya tersisa untuk dapat melayani calon pelanggan adalah 1.000 kVA. Analisis kedua menyatakan bahwa daftar tunggu (waiting list) seandainya itu tersambung dan membutuhkan daya rata-rata percalon pelanggan 900 VA, maka daya yang dibutuhkan untuk seluruh daftar tunggu (waiting list) adalah 5.778 kVA. Sedangkan daya yang tersisa adalah 1.000 kVA, artinya untuk memenuhi kebutuhan daftar tunggu tersebut minus daya 4.778 kVA, sehingga tidak akan mungkin dinyalakan karena akan menimbulkan kecemburuan social terhadap masyarakat karena merasa PLN bertindak diskriminatif. Ternyata pada analisa ketiga setelah dilakukan penelitian dilapangan ternyata bukan hanya yang berstatus pelanggan yang menyala tetapi juga yang berstatus calon pelanggan (daftar tunggu) juga ikut menyala dengan menyambung ke tetangga. Dengan demikian sebagai kesimpulan bahwa, ikut menyala dilapangan. Berikut disajikan pernyataan calon pelanggan dalam bentuk tabel yang sudah sekian lama menjadi calon pelanggan dan telah mengeluarkan biaya yang relatif cukup besar.

Hal tersebut di atas, menunjukkan bahwa sejalan dengan apa yang telah digambarkan tersebut menggambarkan bahwa, calon pelanggan/konsumen tidak mampu untuk menahan diri dalam jangka waktu tertentu yang relatif cukup lama untuk tidak terpenuhi keinginannya menikmati listrik akibat adanya biaya yang telah dikeluarkan untuk hasrat tersebut. Sisi lain menggambarkan bahwa responden lebih menghendaki kebutuhannya terpenuhi dengan jalan pintas ketimbang menempuh jalur



hukum yang akan memakan waktu relatif cukup lama, sehingga untuk dapat menikmati listrik dalam waktu dekat tidak mungkin dapat terealisasi. Dan ini adalah tantangan berat buat PLN dalam mengambil sikap terhadap apa yang telah dilakukan oleh calon pelanggan akibat ketidakpastian menikmati listrik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian tersebut maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Kontraktor pemasang instalasi listrik mempunyai Kontrak Kerja Sama dengan PLN di kota Makassar.
2. Kewenangan PT. PLN (persero) Makassar terhadap Kontraktor pemasang instalasi listrik sangat sedikit.
3. Beberapa faktor yang mempengaruhi instalatir dalam melakukan pemasangan instalasi listrik adalah : Faktor Hukum itu sendiri, faktor penegak hukumnya, dan faktor masyarakat.

### **B. Saran – Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka disarankan agar tidak ada pihak yang dirugikan, untuk itu diharapkan sebagai berikut :

1. Pemasangan instalasi terhadap calon pelanggan yang dilakukan oleh Kontraktor (Instalatir) harus dengan persetujuan atau se izin PLN, sehingga konsumen atau calon pelanggan bisa mendapatkan perlindungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Agar PT PLN (Persero) bisa menciptakan suatu kewenangan terhadap Badan-badan usaha Penunjang Usaha Tenaga Listrik dalam melakukan kegiatan/aktifitasnya dalam hal pemasangan instalasi.
3. Agar PT PLN (Persero) Makassar r dapat mengimplementasikan secara optimal Keputusan Direksi No. 021.K/0599/DIR/1995, tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan atau yang disingkat dengan TUL-1994.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti. 2004.
- AZ. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Gunawan Wijaya dkk, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2003.
- Johannes Ibrahim, *Pengimpasan Pinjaman (Kompensasi) dan asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Kredit Bank*, Bandung: CV. Utama, 2003.
- Mariam Darus badruzaman, *Perjanjian Baku (standar) Perkembangannya di Indonesia*, Sumatera Utara, Medan. 1980.
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak (dari sudut pandang hukum bisnis)* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003.
- R.Suekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2002.
- Rusli, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, 2001.
- Effendy dkk, *Teori Hukum*, Makassar: Hasanuddin University Press, 1991.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Intermasa, 2001.
- Sudarsono, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2001.
- Suharto Satibi, *Peraturan Perundang-undangan Tentang Ketenagalistrikan (buku II)*, Jakarta:
- Dirjen Listrik dan Pengembangan energi Departemen Pertamben, 1996.
- \_\_\_\_\_, *Undang-Undang Ketenagalistrikan*, Jakarta: Dirjen Listrik dan Pengembangan Energi.
- Soedjono Dirdjosiworo, *Kontrak Bisnis*, Bandung: PT. Mandar Maju, 2003.
- Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1983.