



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PPOB (PAYMENT POINT ONLINE BANK) YANG DIKELUARKAN OLEH PT PLN

Moratua Silaban

Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Tarumanagara

Abstract

Electricity is one of the vital life needs of the community. PLN, as the official provider of electricity, has issued a payment policy through the PPOB system with the aim of providing more service for consumers along with rapid changes in technology and information flow. But on the other hand, the policy of implementing payments through the PPOB turned out to have hurt consumer rights. Consumers are charged an additional administration fee which amounts vary, ranging from Rp1,600.00 to Rp5,000.00. This policy is unilaterally included in the standard agreement through the Power Purchase Agreement and violates the provisions in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). So that the problem arises as to how the business actor's responsibility for consumer losses due to the PPOB system is based on Article 19 paragraph (1) and paragraph (2) UUPK? and how do consumers protect against the implementation of clauses in electricity payment transactions? The research method used is normative juridical research method. The results of research that PLN violated the provisions of Article 4 letter b and c Article 5 letter c and Article 18 Paragraph (1) letter a UUPK, then PLN is responsible for losses suffered by electricity consumers who use electricity payment services through the PPOB system which is materially regulated in Article 19 The UUPK confirms that business actors are responsible for providing compensation for the damage, pollution and / or loss of consumers due to consuming goods and / or services produced or traded. However, the legal action of the consumer lawsuit that sued PLN in the South Jakarta District Court in its decision was rejected, so the consumer must accept the judge's decision and must accept the payment system that has been determined by PLN through the PPOB system. PLN's policy of applying the standard clause in the PPOB system benefits banks, but is detrimental to consumers because the basis of the charges is unclear and is detrimental to consumers. Thus, consumer protection against the implementation of clauses in electricity payment transactions applicable Article 18 paragraph (3) UUPK will be declared null and void.

Keywords: *Consumer Protection, PPOB, PLN*

Latar Belakang

Perusahaan Listrik Negara (PLN) atau nama resminya adalah PT PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Sebagai BUMN, PT PLN dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat selaku konsumen. Akan tetapi, kendala yang dihadapi PLN selalu ada salah satunya yaitu tunggakan pembayaran listrik oleh konsumen. Oleh karena itu, dengan memanfaatkan teknologi yang ada, maka PT PLN membuat suatu sistem penerimaan pembayaran tagihan listrik dengan *Payment*



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

Point Online Bank atau disingkat BPOB.

PPOB adalah salah satu sistem layanan pembayaran online yang diselenggarakan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN), PT Telkom, PDAM bekerjasama dengan pihak Perbankan dan Provider rekanan. Dengan sistem PPOB *Online* ini, masyarakat umum dapat dengan leluasa membuka loket pembayaran dengan maksud untuk mendekatkan pelayanan loket PLN, Telkom, PDAM, dll kepada masyarakat (pelanggan). Dengan adanya sistem PPOB ini, maka diharapkan BUMN sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara dapat memberi peluang usaha baru untuk masyarakat guna membantu menekan angka pengangguran, dan pemberdayaan ekonomi kecil di daerah sebagai salah satu program pemerintah.

Sistem PPOB sendiri merupakan pengembangan dari SOPP (*Semi Online Payment Point*), dimana transaksi berlangsung secara semi *Online*, dan memiliki *delay* (jeda waktu) sehingga update data dan arus keuangan memerlukan waktu. Sedangkan pada sistem PPOB, semua berlangsung secara *Online*, dimana transaksi manual hanya terjadi pada pelanggan dan loket PPOB, sehingga update data dan arus keuangan berlangsung real time.¹

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

Idealnya, antara hak dan kewajiban berjalan secara paralel. Pelanggan membayar rekening listrik tepat waktu sekaligus pelanggan juga mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan dalam keadaan baik.

Kondisi yang terjadi dewasa ini adalah di saat pelanggan belum mendapatkan pelayanan secara optimal, PLN dengan berdasar Keppres No. 67 tahun 1994 justru memberatkan kewajiban pelanggan dengan “menyesuaikan” tarif dasar listrik (TDL). Bisa dipahami apabila pelanggan begitu “peka” ketika

¹ Anonim, “Pengertian PPOB-*Payment Point Online Bank*”, (On-Line), tersedia di <http://ppob.interpay.biz/2012/08/pengertian-ppob.html>, (28 Oktober 2017)



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

PLN menaikkan tarif listrik.

Soal mutu layanan PLN, dari penelitian yang dilakukan YLKI memang belum begitu menggembirakan. Penelitian yang dilaksanakan di wilayah kerja PLN Distribusi Jakarta Raya tersebut berlangsung selama dua bulan mulai 1 Januari 1994-28 februari 1994. Adapun yang menjadi kelompok sasaran penelitian adalah pelanggan rumah tangga. Responden diambil secara acak lengkap karena diasumsikan tingkat keragaman data yang tinggi, karena jaringan PLN Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang merupakan jaringan satu sistem.

Dalam hal mutu pelayanan PLN, dari 250 responden, diluar keluhan soal pemadaman, terdapat 534 jawaban yang menyatakan keluhan pelanggan. Rata-rata riap pelanggan punya 2 keluhan. Keluhan soal pembayaran rekening listrik menduduki angga tertingg, ada 174 keluhan (32%) kemudian disusul keluhan soal lambannya PLN dalam merespon pengaduan gangguan, ada 115 keluhan (21%). Untuk pencatatan meteran 108 keluhan (20%). Sisanya menyebar secara merata ke dalam keluhan permohonan pasang baru, pemasangan instalasi listrik dan penambahan daya.

Terdapat 174 keluhan tentang pembayaran rekening, 114 responden (45,6%) mengeluhkan tentang petugas yang tidak mengembalikan kelebihan uang pembayaran dan selalu membulatkan tagihan ke atas. Ada 36 responden (14,0%) mengeluhkan tentang petugas pembayaran rekening yang kurang simpatik, 10 responden (4,0%) mengeluh tentang jumlah yang dibayar tidak sesuai dengan beban yang terpakai dari 5 responden (2,0%) mengeluh soal denda yang tidak sesuai dengan ketentuan sedangkan sianya mengeluh soal denda yang begitu besar, antri pembayaran yang kacau dan rekening yang tertukar.

Pelayanan pengaduan gangguan juga masih menjadi keluhan pelanggan. Ada 115 responden yang mengeluhkan hal tersebut, 49 (19,8%), mengeluhkan tentang jarak waktu perbaikan yang lama setelah kurang simpatik, ada 32 responden (12,0%). Soal telepon pelayanan gangguan yang tidak berfungsi, baik telepon selalu sibuk maupun telepn masuk tapi tidak diangkat, adda 13 responden (5,2%). Keluhan soal birokrasi yang berbelit-belit ada 12 responden (4,8%). Sisanya mengeluhkan soal petugas yang meminta biaya tambahan, pelayanan



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

tidak memuaskan dan perbaikan yang tidak tuntas.

Sama dengan pelayanan pengaduan gangguan, untuk pencatatan meteran yang juga belum memadai dari 108 pelanggan yang mengeluhkan hal tersebut, 36 responden (14,4%) mengeluh tentang petugas yang tidak mencatat meter secara rutin tidak setiap bulan. Kemudian disusul dengan keluhan tentang petugas yang tidak memakai tanda pengenal atau seragam, ada 35 responden (14,0%). Keluhan soal pencatatan yang dilakukan tidak sesuai dengan angka yang tertera pada meter ada 31 responden (12,4%). Sisanya mengeluhkan soal cara kerja petugas yang tidak sopan/simpatik dan kartu meter penuh yang tidak kunjung diganti.

Untuk penambahan daya, ada 50 responden yang mengeluh, terdiri dari keluhan tentang realisasi penambahan daya yang terlalu lama setelah permohonan diajukan, ada 22 responden (8,8%). Kemudian disusul dengan keluhan soal birokrasi yang berbelit-belit dan ulah petugas yang meminta biaya tambahan, masing-masing 10 responden (4,0%). Ada 6 responden (2,4%) mengeluhkan biaya tambahan daya yang tidak sesuai ketentuan tariff. Sisanya keluhan tentang meteran yang baru dipasang merupakan meteran bekas.

Terdapat 250 responden, sebanyak 49 responden mempunyai keluhan soal permohonan pasang baru. Ada 16 responden (7,2%) mengeluhkan birokrasi yang berbelit-belit, 11 responden (4,4%) mengeluh tentang persyaratan permohonan pasang baru yang terlalu banyak 8 responden (3,2%) mengeluh soal pembayaran pasang baru yang tidak sesuai tariff, 7 responden (2,0%) mengeluh tentang cara kerja petugas yang kurang simpatik. Sisanya berkisar soal keluhan daya yang tersedia habis, nyala lampu yang terlalu lama setelah mengajukan permohonan dan pekerjaan yang tertunda-tunda.

LPKSM merupakan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang di amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”). LPKSM memiliki tugas dan peranan untuk melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen, seperti yang termuat dalam Pasal 44 ayat (3) huruf e UUPK, yang menyatakan tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan melakukan pengawasan bersama



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen. Dalam menjalankan tugasnya demi mewujudkan perlindungan konsumen, LPKSM diberi hak untuk mengajukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha in casu PT PLN sebagaimana diatur dalam Pasal 46 ayat (1) huruf c UUPK, yang menyatakan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya. Oleh sebab itu LPKSM memiliki kapasitas sebagai lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah untuk menangani kegiatan perlindungan konsumen terhadap pelanggaran yang telah dilakukan pelaku usaha yang telah merugikan konsumen.

Lalu lintas pembayaran listrik kepada PT PLN melalui sistem online pertama kali diluncurkan oleh Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia pada peringatan hari listrik nasional 27 Oktober 2000, sistem online ini lebih dikenal dengan nama pembayaran tagihan listrik Fleksibel dan Otomatis. Kebijakan menerapkan sistem PPOB walaupun bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, baru, murah, dan sederhana, namun demikian pembayaran listrik PPOB, antara lain pembayaran yang dilakukan melalui loket pembayaran yang dikelola perorangan atau badan hukum, pembayaran tunai di bank *Automatic Teller Machine* (ATM), internet banking dan sms banking, ini dirasa sangat memberatkan konsumen ketenagalistrikan karena adanya biaya administrasi tambahan yang dibebankan kepada konsumen ketenagalistrikan, biaya administrasi tambahan, *quad non*, jumlahnya bervariasi berkisar antara Rp 1.500,- (seribu lima ratus Rupiah) hingga Rp. 5.000,- (lima ribu rupiah), yang pada prinsipnya kewajiban konsumen hanya membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati sebelumnya tanpa adanya biaya tambahan lainnya sebagaimana diatur dalam Pasal 5 huruf c UUPK.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum utama dalam masalah perlindungan konsumen.



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

Apabila dilihat dari Undang-Undang tersebut, maka akan tampak jelas bahwa terdapat ketidaksesuaian antara hak yang harus didapatkan oleh konsumen PT PLN dengan kewajiban yang harus dilakukan berupa pembayaran biaya administrasi dalam setiap pembayaran tagihan. PT PLN seringkali tidak melakukan kewajibannya dengan baik sebagaimana diatur dalam undang-undang karena merasa mempunyai hak monopoli atas penyediaan tenaga listrik. Masyarakat tidak mempunyai pilihan lain karena hanya PT PLN satu-satunya yang menyediakan tenaga listrik. Oleh karena tidak ada pilihan lain, sementara listrik sangat dibutuhkan oleh masyarakat, maka mau tidak mau suka tidak suka, masyarakat seolah “pasrah” pada semua yang dilakukan oleh PT PLN.²

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau suatu perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.³ Sistem PPOB yang dinilai memberatkan konsumen karena ada biaya transaksi yang dibebankan konsumen yang tidak ada diatur sebelumnya antara PT PLN dan pihak konsumen. Perjanjian antara PT PLN dengan Bank maupun antara pihak Bank dengan vendor merupakan kesepakatan yang hanya dilakukan oleh dua pihak saja. Tidak terdapat pihak konsumen di dalam kedua perjanjian tersebut, karena konsumen perikatannya dengan PT PLN hubungannya hanya diikat dengan Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Dalam melakukan perjanjian jual beli tenaga listrik dengan konsumen, PT PLN memberlakukan kontrak standar. Termasuk didalamnya ketentuan mengenai penerapan biaya administrasi dalam proses pembayaran tagihan listrik.

Dengan demikian biaya administrasi tambahan pada sistem PPOB yang dibebankan kepada konsumen tidak pernah disepakati sebelumnya antara PT PLN dengan konsumen ketenagalistrikan. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya ketentuan tertulis mengenai biaya administrasi tambahan ini dalam perjanjian jual

² Rudyanti Dorotea Tobing, *Hukum, Konsumen dan Masyarakat Sebuah Bunga Rampai*, (Yogyakarta: LaksBang Mediatama, 2014), 61.

³ Pasal 1 Ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821).



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

beli tenaga listrik antara PT PLN dengan konsumen ketenagalistrikan, dan biaya administrasi tambahan pada sistem PPOB telah dibebankan kepada konsumen ketenagalistrikan secara sepihak dan tanpa hak serta tanpa adanya pengikatan perjanjian terlebih dahulu antara PT PLN dengan konsumen ketenagalistrikan sehingga hal ini bertentangan dengan filosofi perlindungan konsumen dan merupakan suatu perbuatan melawan hukum.

Kebijakan untuk menerapkan sistem PPOB walaupun bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, baru, murah, dan sederhana, namun pelaksanaan kebijakan ini masih menimbulkan pertentangan dari berbagai kalangan masyarakat. Pertentangan tersebut disebabkan karena terdapatnya biaya administrasi yang harus dibayarkan oleh konsumen atau pelanggan listrik. Seharusnya beban biaya administrasi menjadi tanggung jawab dari PT PLN selaku pihak yang memiliki kewajiban dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai perbandingan, trend yang berkembang di negara-negara maju dan berkembang terkait pembayaran listrik adalah penggunaan sistem *e-commerce*. Penggunaan sistem yang berbasis online ini terbukti memakan biaya yang rendah, efisien dan membuka lapangan pekerjaan yang baru bagi masyarakat. Di Indonesia sendiri sebenarnya sistem pembayaran berbasis *e-commerce* seperti ini sudah ada sejak Tahun 2009 namun perkembangannya bisnis model ini tidak mengalami peningkatan tahun demi tahun. Hal itu tentu saja bertolak belakang dengan yang terjadi di Negara-negara maju seperti Tiongkok dan Amerika Serikat.⁴

Keuntungan pembayaran melalui sistem PPOB bagi PLN adalah untuk untuk meminimalisir resiko dan menekan angka tunggakan serta mengurangi biaya operasional. Selain itu, mempercepat waktu pelayanan dibanding dengan sistem pembayaran secara manual yang membutuhkan waktu antrian cukup lama. Kelemahannya adalah adanya biaya tambahan pada setiap transaksi yang memberatkan bagi konsumen selaku pelanggan listrik. Selain itu, kerapnya

⁴ Obbi Afri Gutom, "Belajar Pada Negara Maju Untuk Pelayanan yang Lebih Baik", (On-Line), <http://www.gultomlawconsultants.com/ideku-untuk-pln-solusi-untuk-pelayanan-yang-lebih-baik/>, (7 Maret 2018).



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

permasalahan tidak sesuainya tagihan listrik yang sering dialami oleh konsumen.

Berdasarkan alasan tersebut, maka diangkatlah judul penelitian ini adalah: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas PPOB (*Payment Point Online Bank*) yang Dikeluarkan Oleh PT PLN.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan yang akan diajukan oleh penulis adalah :

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen akibat sistem PPOB didasarkan pada Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UUPK ?
2. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan klausula dalam transaksi pembayaran listrik?

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dari literatur yang diambil dari bahan-bahan pustaka. Pengumpulan data dikumpulkan dengan studi pustaka dengan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang dan pendekatakan kasus

Analisis

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian Konsumen Akibat Sistem PPOB

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya adalah hubungan yang saling ketergantungan. Pelaku usaha membutuhkan konsumen sebagai pembeli barang dan/atau jasa yang di produksi, sehingga keberadaan konsumen sangat menentukan terhadap kelangsungan bisnis dari pelaku usaha. Di satu sisi konsumen juga membutuhkan barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, sehingga konsumen memiliki ketergantungan kepada pelaku usaha. Hubungan keduanya memiliki keterikatan dalam satu undang-undang yang secara normatif diatur dalam UUPK yang merupakan dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia.



UUPK telah mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha yang tujuan utamanya untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen. Dalam kegiatan usaha, UUPK memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larang kepada pelaku usaha. Pengaturan tentang hak, kewajiban dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumennya. Sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian nasional pada umumnya.⁵

Dalam Pasal 1 angka 3 UUPK disebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasannya ditegaskan bahwa pelaku usaha yaitu perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan pelaku usaha di bidang ketenagalistrikan berbentuk BUMN yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan ketenagalistrikan untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat. PLN diberi wewenang oleh Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan sebagai penyelenggara usaha penyediaan tenaga listrik dalam melaksanakan fungsinya untuk mengelola ketenagalistrikan di Indonesia. Dengan demikian PLN bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Indonesia dalam melaksanakan fungsi pelayanan umum di bidang ketenagalistrikan. Dalam Pasal 4 ayat (1) Undang Undang Ketenagalistrikan mengatur bahwa pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah yang secara jelas dimaksud BUMN adalah PLN. Sebagai perusahaan berbentuk BUMN, PLN dituntut untuk dapat

⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti. 2014), 71.



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

menjalankan seluruh kegiatan usaha dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen sebagaimana misi yang diembannya yaitu berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Hubungan konsumen dengan PLN sebagai pelaku usaha terjadi sejak adanya akad perjanjian yang disepakati pada saat pemasangan instalasi listrik. Dalam pelaksanaan jual beli tenaga listrik terjadi suatu hubungan hukum yaitu hak dan kewajiban antara konsumen dengan PLN. Hubungan hak dan kewajiban adalah keterikatan penjual untuk menyerahkan benda dan memperoleh pembayaran dan pihak konsumen mendapatkan aliran listrik beserta peralatannya. Hubungan ini terjadi karena adanya kontraktual (perjanjian) antara produsen dan pelanggan (*contractual liability*). Dalam UUPK, bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha antara lain meliputi:⁶

1. *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen mengenai kesepakatan pada program investasi melalui internet, maka tanggung jawab pelaku usaha di sini didasarkan pada *contractual liability* (pertanggung jawaban kontraktual).
2. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Jadi, *Product liability* dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban produk. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal

⁶ Gunawan Johannes, "Tinjauan Umum dan Kritis Terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Bisnis*, (2001), 47



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

- 19 UUPK yang menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan.
3. *Professional liability*, dalam hal terdapat perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana prestasi pelaku usaha dalam hal ini sebagai pemberi jasa tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar yang didasarkan pada iktikad baik, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional ini menggunakan tanggung jawab langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikannya. Sebaliknya ketika hubungan perjanjian (*privity of contract*) tersebut merupakan prestasi yang terukur sehingga merupakan perjanjian hasil, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional yang menggunakan tanggung jawab perdata atas perjanjian/kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha sebagai pengelola program investasi apabila timbul kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
 4. *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara. Dalam hal pembuktian, yang dipakai adalah pembuktian terbalik seperti yang diatur dalam Pasal 22 UUPK, yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 UUPK, yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian. Jadi, kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggung jawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai *product liability*.



Dalam hukum, khususnya perdata, setiap tuntutan pertanggung-jawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggungjawab, hal yang menyebabkan lahirnya kewajiban bertanggung jawab.⁷ Tanggung jawab pelaku usaha timbul karena adanya hubungan antara produsen dengan pelanggan tetapi terdapat tanggung jawab masing-masing. Atas dasar keterkaitan yang berbeda maka pelaku usaha melakukan kontak dengan pelanggan dengan tujuan tertentu yaitu mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan peningkatan produktifitas dan efisiensi. Sedangkan pelanggan hubungannya untuk memenuhi tuntutan kebutuhan hidup. Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat dimintakan pertanggung jawaban, yaitu jika perbuatannya telah melanggar hak-hak dan kepentingan konsumen, menimbulkan kerugian, atau kesehatan konsumen terganggu.⁸

Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut dibebankan kepada pihak yang terkait.⁹ Adanya kerugian terhadap konsumen atas produk yang merugikan konsumen, maka ada upaya-upaya dari pelaku usaha untuk menentukan bagaimana cara yang ditempuh agar dapat membuktikan bahwa produk mereka cacat/rusak ataupun merugikan konsumen, yaitu dasar pertanggung-jawaban, pembuktian, dan ganti kerugian. Dengan demikian, upaya-upaya yang akan dilakukan pelaku usaha apabila ada produk yang merugikan konsumen, maka pertama dari segi pertanggungjawaban, produsen sebagai pelaku usaha dibebankan dua jenis pertanggungjawaban, yaitu:¹⁰

1. Pertanggungjawaban Publik

⁷ Janus Sidabalok, *Ibid.*, 90.

⁸ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Lampung: Universitas Lampung: 2007), 93.

⁹ Louis Yulius, "Tanggungjawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen" *Lex Privatum*, Vol.I, No.3, (2013), 29.

¹⁰ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, 80.



Produsen sebagai pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat yang menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Karena itu, kepada pelaku usaha dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui penerapan norma-norma hukum, kepatutan, dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku dikalangan dunia usaha.¹¹

Atas setiap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha maka kepadanya dikenakan sanksi-sanksi hukum, baik sanksi administratif maupun sanksi pidana. Beberapa perbuatan yang bertentangan dengan tujuan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat dapat dikategorikan sebagai perbuatan kejahatan. Bentuk pertanggungjawaban administratif yang dapat dituntut dari produsen sebagai pelaku usaha diatur dalam Pasal 60 UUPK, yaitu tentang pembayaran ganti kerugian paling banyak Rp.200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) terhadap pelanggaran atas ketentuan tentang kelalaian membayar ganti rugi kepada konsumen. Sedangkan pertanggungjawaban pidana yang dibebankan kepada pelaku usaha yang bersangkutan maupun pengurusnya dengan dipidana penjara dua sampai lima tahun dan denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).¹²

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

2. Pertanggungjawaban Privat

Dalam UUPK diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha pada Pasal 19 UUPK yang menegaskan bahwa:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;

¹¹ *Ibid*

¹² *Ibid.*, 81.



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa pengambilan uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam Pasal 19 UUPK dimaksudkan jika konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib memberi penggantian kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan. Penggantian kerugian itu dilakukan dalam waktu paling lama tujuh hari setelah tanggal transaksi.¹³

Dengan demikian, ketentuan ini tidak dimaksudkan supaya persoalan diselesaikan melalui pengadilan, tetapi merupakan kewajiban mutlak bagi produsen untuk memberi penggantian kepada konsumen, kewajiban yang harus dipenuhi seketika. Namun demikian, dengan memperhatikan Pasal 19 ayat (5), maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksudkan di sini adalah kalau kesalahan tidak pada konsumen. Jika sebaliknya kesalahan ada pada konsumen, produsen dibebaskan dari kewajiban tersebut.¹⁴

¹³ *Ibid.* 82.

¹⁴ *Ibid.*, 83.



Salah satu bentuk layanan PLN untuk memudahkan dalam pembayaran tagihan listrik yaitu penerapan sistem PPOB atau *Payment Point Online Bank*. Sistem PPOB merupakan mekanisme pembayaran tagihan yang sangat lebih aman, mudah dan murah serta proses yang tidak rumit bagi konsumen dalam membayar tagihan listrik. PPOB ini merupakan layanan pembayaran tagihan secara *online real time* 24 jam sehingga proses rekonsiliasi data dan dana bisa lebih cepat dan akurat karena menawarkan kepraktisan, kemudahan dan aman. Akan tetapi, sistem PPOB yang sejatinya untuk memberikan kemudahan dalam pembayaran dinilai memberatkan konsumen karena ada biaya tambahan yang dibebankan kepada konsumen yang sebelumnya dalam pembayaran secara konvensional tidak pernah dikenakan. Pembebanan biaya tambahanpun tanpa adanya persetujuan atau sepengetahuan konsumen. Artinya, biaya administrasi tambahan sistem PPOB telah dibebankan kepada konsumen secara sepihak dan tanpa hak, serta tanpa ada perjanjian terlebih dahulu antara PLN dengan konsumen. Hal tersebut bertentangan dengan filosofi konsumen ketenagalistrikan dan merupakan suatu perbuatan melawan hukum.¹⁵

Selain memberatkan konsumen, sistem PPOB dianggap sebagai pemaksaan terhadap konsumen karena konsumen tidak diberi pilihan untuk dapat membayar secara konvensional yang gratis. Lebih ironisnya lagi, biaya tambahan yang dibebankan kepada konsumen tidak pernah diatur dalam surat perjanjian jual beli tenaga listrik antara konsumen dan pihak PLN. Bahkan, dengan pembayaran melalui PPOB, PLN mendapatkan keuntungan secara tidak fair.

Konsumen yang merasa dirugikan pada akhirnya menggugat kebijakan PLN yang diprakarsai oleh David L. Tobing melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). LPKSM merupakan lembaga yang pendiriannya diamanatkan dalam UUPK yang tugasnya telah diatur dalam Pasal 44 ayat 3 UUPK, yang antara lain melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan

¹⁵ David L. Tobing, *Belajar Membela Konsumen*, Op.Cit., 239.



konsumen. Gugatan diajukan ke Pengadilan Negeri Jakarta Selatan yang teregister dalam Putusan Nomor 510/Pdt.G/2012/PN.Jkt.Sel. Keberatan penggugat mengenai sistem PPOB yang pada intinya yaitu:

1. Beban biaya yang dikenakan Bank ke konsumen yang jumlahnya bervariasi antara Rp.1.600,- sampai Rp.5.000,- dirasakan memberatkan konsumen.
2. PT PLN tidak pernah meminta persetujuan konsumen mengenai pembiayaan dengan sistem PPOB PLN.
3. Sistem PPOB PLN merupakan hasil perjanjian antara PT PLN dengan Pihak Ketiga (dalam hal ini antara lain Bank), dengan membebankan akibat perjanjian tersebut berupa biaya administrasi kepada konsumen.
4. Pembebanan biaya administrasi tersebut tidak pernah diperjanjikan dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik antara PT PLN dengan konsumen, yang merupakan perjanjian baku yang berisi klausula baku.

PLN telah menerapkan kebijakan sistem PPOB sejak tahun 2007 dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) pada tahun 2010 telah menyurati Menteri ESDM dan Menteri BUMN serta PLN agar tidak menerapkan biaya administrasi tambahan dalam sistem PPOB dan mengembalikan uang konsumen yang ditarik selama diberlakukannya sistem PPOB, namun sayangnya saran dan rekomendasi BPKN ini tidak dilaksanakan oleh PLN.¹⁶ Bahkan gugatan yang diajukan ke pengadilan pun ditolak. Hakim menganggap sistem PPOB yang diterapkan PLN tidak bertentangan dengan undang-undang. Dalam pertimbangannya, hakim menyatakan bahwa sistem PPOB justru memudahkan konsumen dalam melakukan pembayaran listrik.

Menurut David L. Tobing, kebijakan PLN dinilai merugikan konsumen karena ada hak-hak konsumen yang dilanggar yaitu keputusan sepihak dari PLN atas pemberlakuan penambahan biaya administrasi dalam sistem pembayaran melalui PPOB. Biaya administrasi dalam sistem PPOB

¹⁶ David L. Tobing, "Hak Konsumen", <http://bpkn.go.id>, (6 Juni 2018).



seharusnya dibayar PLN. Hal ini sesuai dengan isi perjanjian antara Bank dengan PLN yang menyatakan PLN akan memberikan imbalan jasa kepada Bank atas transaksi yang dilakukan oleh pelanggan melalui layanan PPOB.¹⁷ Pelanggan hanya memiliki kewajiban untuk membayarkan sejumlah tagihan kepada PLN tanpa adanya biaya tambahan. Dengan demikian maka Perjanjian PPOB hanya dilakukan oleh PLN dengan Bank yang sudah sewajarnya bila suatu perjanjian hanya mengikat para pihak yang berkontrak/mengadakan perjanjian tersebut dan tidak mengikat bagi orang lain yang tidak terlibat dalam perjanjian tersebut termasuk kepada pelanggan.

Dalam sistem PPOB ini, ada beberapa hak konsumen yang dilanggar oleh PLN karena tidak ada persetujuan konsumen. Mengacu pada UUPK terhadap tanggung jawab PT PLN atas penerapan kebijakan biaya sistem PPOB tanpa persetujuan konsumen adalah bertentangan dengan Pasal 4 huruf b dan c Pasal 5 huruf c serta Pasal 18 Ayat (1) huruf a UUPK, yaitu melanggar hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, serta pelanggaran yang lain yaitu adanya pengalihan tanggungjawab pelaku usaha kepada pihak ketiga.

Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 4 huruf b dan c Pasal 5 huruf c serta Pasal 18 Ayat (1) huruf a UUPK di atas, maka PLN selaku pelaku usaha bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen ketenagalistrikan yang menggunakan jasa pembayaran listrik melalui sistem PPOB yang secara materi diatur dalam Pasal 19 UUPK yang menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Memerhatikan pasal tersebut, telah jelas bahwa pihak PLN ketika memberikan tagihan sebesar Rp. 1.600,- sampai

¹⁷ David L. Tobing, "Gugatan PPOB Listrik Ditolak, ADAMSCO Bandung", <http://nasional.kontan.co.id/news/gugatan-ppob-listrik-ditolak-adamsco-banding>, (7 Juni 2018).



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

dengan Rp.5000,- yang sebenarnya tidak perlu ditarik dari konsumen harus mengembalikan kerugian akibat mengonsumsi listrik yang selama ini dinikmati oleh konsumen.

Selain itu, atas terlanggarnya hak-hak konsumen, maka pelaku usaha sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 7 ayat g UUPK bertanggungjawab harus memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pihak lain yang dapat dimintakan tanggungjawab Menteri ESDM dan Meneg BUMN atas kerugian yang diderita konsumen karena Menteri ESDM adalah menteri yang membidangi urusan ketenagalistrikan. Sedangkan Menag BUMN bertanggungjawab mengawasi setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh perusahaan BUMN, termasuk PLN. Oleh karena itu, sebagai pengawas atau atasan PLN, maka kedua kementerian itu turut bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 KUHPer.¹⁸

Namun demikian, upaya hukum konsumen menggugat PLN pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dalam putusannya ditolak. Hakim dalam pertimbangannya menyatakan bahwa sistem PPOB justru memudahkan konsumen dalam melakukan pembayaran listrik dan tidak melanggar peraturan perundang-undangan, maka berakibat konsumen tidak dapat meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha (PLN), kecuali melakukan upaya hukum dan gugatannya menang di tingkat banding ataupun kasasi.

¹⁸ Pasal 1367 KUHPer: Seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua atau wali. Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayanan-pelayanan atau bawahan-bawahan mereka didalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang yang dipakainya. Guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid-murid dan tukang-tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada dibawah pengawasan mereka. Tanggung jawab yang disebutkan diatas berakhir, jika orangtua-orangtua, wali-wali, guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab itu.



Dengan ditolaknya gugatan serta tidak dilakukan upaya hukum banding, maka konsumen harus menerima putusan hakim ini mau tidak mau, suka atau tidak suka harus menerima sistem pembayaran yang telah ditentukan oleh PLN dan dapat dikatakan pihak pelanggan berada dalam posisi tawar (*bargaining position*) yang lemah. Hal tersebut terjadi karena setiap pelanggan pasti membutuhkan listrik, artinya apabila pelanggan tidak membayar melalui sistem PPOB maka pelanggan dianggap tidak melakukan pembayaran tagihan listrik sehingga mengakibatkan listrik di putus oleh PT. PLN. Dengan demikian maka pelanggan tidak lagi diberi pilihan tetapi dipaksa untuk melakukan pembayaran tagihan listrik melalui PPOB.

2. Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Klausula Dalam Transaksi Pembayaran Listrik

Pada hakekatnya, terdapat dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Lahirnya Undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. Seperti yang ditegaskan dalam UUPK perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan bagi konsumen.

Sesuai dengan Pasal 3 UUPK, tujuan dari perlindungan konsumen adalah meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

menuntut hak-haknya sebagai konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha, meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Pasal 1 angka (1) UUPK menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum pada dasarnya merupakan pemenuhan atas hak-hak konsumen yang seharusnya diberikan kepada konsumen, sehingga perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan hukum yang terhadap hak-hak konsumen.

Kedudukan pelaku usaha dan konsumen memang sejak semula tidak seimbang mengingat pelaku usaha memiliki kemampuan pengetahuan tentang seluk beluk produksi barang dan pemberian jasa yang melebihi tingkat pengetahuan konsumen dan juga kemampuan akan permodalan dan posisi tawar yang lebih tinggi dari konsumen. Ketidak seimbangan terjadi dalam hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha yang ditandai dengan adanya perjanjian-perjanjian sepihak yang sangat memberatkan konsumen sehingga menciptakan situasi dimana konsumen harus menerima begitu saja perjanjian yang telah disiapkan oleh pelaku usaha atau jika tidak menerima maka tidak akan mendapatkan barang dan atau jasa yang dibutuhkan (*take it or leave it*).

Pengaturan perlindungan konsumen dalam suatu undang-undang tidak lain bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha dan juga kepastian hukum atas sengketa konsumen yang timbul dari pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. UUPK merupakan Undang-Undang payung (*umbrella act*) terhadap undang-undang atau peraturan lain yang lebih fokus dibidang kegiatan usaha maupun produksi yang berhubungan langsung dengan konsumen.

Berdasarkan Pasal 4 huruf a, huruf c dan huruf g UUPK mengamanatkan



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

agar konsumen dilindungi hak-haknya untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, dan diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Pembebanan biaya administrasi tanpa persetujuan konsumen terlebih dahulu merupakan pelanggaran Pasal 4 UUPK. Melalui Pasal 4 UUPK, menetapkan 9 (sembilan) hak konsumen, yaitu:

- 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 mendapatkan 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.

Dalam UUPK Pasal 18 ayat (1) yang menyatakan bahwa pelaku usaha (PLN) dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli pelanggan;



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh pelanggan;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari pelanggan kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh pelanggan secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh pelanggan;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan pelanggan yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen/pelanggan kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa pelanggan memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen/pelanggan memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh pelanggan secara angsuran.

Dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK dinyatakan bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 18 ayat (1) UUPK dinyatakan batal demi hukum. Peningkatan pelayanan PLN dengan menggunakan sistem PPOB merupakan tindakan sepihak dari pihak PLN sebagai pengaman pembayaran, sehingga konsekuensi pembiayaan atas peningkatan pelayanan tersebut merupakan beban dan tanggung jawab dari PLN. Beban dan tanggung jawab tersebut dalam Pasal 18 ayat 1 huruf a UUPK menjelaskan bahwasanya tidak diperbolehkan untuk di bebankan kepada konsumen/pelanggan. Apabila ini tetap dilakukan melalui dokumen/ perjanjian, maka PLN dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 2 Ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha dalam hal ini PLN.

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



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

bahwa: “Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat 2, Pasal 15, Pasal 1 ayat 1 huruf a, huruf b, huruf c, huruf c, ayat 2, dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Penerapan biaya administrasi dalam PPOB dianggap merupakan salah satu langkah untuk meningkatkan pendapatan bagi PT PLN. Karena melalui sistem ini jumlah tunggakan tagihan listrik dapat diminimalisir dan pendapatan yang diperoleh dapat digunakan untuk pembangunan beberapa infrastruktur PT PLN.

Penerapan biaya administrasi pada sistem PPOB melanggar ketentuan-ketentuan yang terdapat pada UUPK. Ketentuan-ketentuan yang dilanggar antara lain mengenai hak konsumen pada Pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak untuk memilih. Kebijakan mengenai sistem PPOB mewajibkan seluruh pelanggan untuk melakukan pembayaran di bank maupun loket pembayaran listrik yang terdapat biaya administrasi. Pada awalnya masih terdapat loket-loket di area pelayanan kantor PT PLN yang tidak mengenakan biaya administrasi pada pelanggan, namun pada perkembangannya loket-loket ini ditutup.

Hak lainnya yang dilanggar yaitu Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Informasi yang kurang jelas mengenai sistem pembayaran PPOB dan kurangnya sosialisasi mengakibatkan pelanggaran terhadap hak untuk memperoleh informasi. Selain itu dasar hukum dari pelaksanaan PPOB lebih bersifat internal dan tidak dibaut terbuka untuk masyarakat.

PT PLN dengan konsumen diikat dengan perjanjian jual beli tenaga listrik pada awal instalasi listrik. Suatu perjanjian dapat dikatakan sah apabila mencakup 4 syarat berdasarkan Pasal 1320 KUHP, antara lain: sepakat mereka yang mengikat dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Syarat pertama dari pasal 1320 KUHP tidak terpenuhi apabila dihubungkan dengan penerapan biaya administrasi oleh PLN



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

kepada konsumen, karena konsumen tidak menyatakan setuju mengenai biaya administrasi. Pada Pasal 1315 KUHPer menyatakan bahwa perjanjian hanya berlaku untuk para pihak saja. Untuk permasalahan PPOB, biaya administrasi timbul akibat kerjasama yang dilakukan antara PLN dengan bank. Konsumen sebagai pihak diluar perjanjian bank dan PT PLN justru yang dibebankan biaya administrasi. Lebih lanjut Pasal 1340 ayat 2 KUHPer menjelaskan bahwa perjanjian tidak dapat membawa kerugian maupun keuntungan bagi pihak ketiga. Dapat disimpulkan bahwa PLN dalam pelaksanaan sistem PPOB telah melakukan pengalihan tanggung jawab berupa pembebanan biaya administrasi kepada konsumen.

Pasal 5 huruf (c) UUPK menyebutkan bahwa kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai yang disepakati. Perjanjian jual beli tenaga listrik didalamnya terdapat hanya kewajiban untuk melakukan pembayaran tepat waktu dan ketentuan mengenai denda. Biaya yang harus dibayarkan oleh konsumen terdapat pada Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2014 tentang Tarif Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara tidak terdapat biaya administrasi dalam komponen. Dampak buruk yang harus diperhatikan yakni biaya administrasi bank yang saat ini dikenakan nantinya dapat dengan mudah dinaikkan oleh pihak bank sehingga semakin tinggi. Hal tersebut didasari karena pihak PT. PLN (Persero) tidak mempunyai kewenangan untuk menentukan besarnya biaya bank. Bank mitra yang dapat menentukan biaya administrasi sebagai pengganti biaya operasional sistem yang ada Peningkatan pelayanan PT. PLN (Persero) dengan menggunakan sistem PPOB PT. PLN (Persero) merupakan tindakan sepihak dari pihak PT. PLN (Persero) sebagai pengaman pembayaran, sehingga konsekuensi pembiayaan atas peningkatan pelayanan tersebut merupakan beban dan tanggung jawab dari PLN. Beban dan tanggung jawab tersebut dalam Pasal 18 ayat 1 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwasanya tidak diperbolehkan untuk dibebankan kepada konsumen/pelanggan. Dalam perjanjian jual beli tenaga listrik tidak dicantumkan ketentuan mengenai klausula mengenai pengalihan tanggung jawab PT PLN sebagai pelaku usaha.



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

Namun pada prakteknya memang terjadi pengalihan tanggung jawab dari PT PLN mengenai pembayaran biaya administrasi dalam rangka penerapan PPOB.

Untuk setiap perjanjian yang menggunakan klausula baku, maka berlaku Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen akan dinyatakan batal demi hukum. Sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 62 ayat (1) yang isi menyatakan: "Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf (a), huruf (b), huruf (c), huruf (e), ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah)".

Dalam rangka untuk memberikan perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan klausula dalam transaksi pembayaran listrik melalui sistem PPOB, maka bentuk perlindungan hukum yang dapat dilakukan yaitu dengan perlindungan preventif. Upaya preventif adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara sistematis, berencana dan terarah untuk menjaga agar kejahatan itu tidak timbul. Tindakan preventif adalah upaya yang dilakukan untuk mencegah sesuatu sebelum terjadi. Adapun perlindungan preventif yang dapat dilakukan pemerintah diantaranya yaitu merevisi UUPK terkait klausul baku karena dinilai merugikan konsumen.

Pasal 18 UUPK sudah melarang penggunaan klausula baku. Artinya, larangan itu sudah ada sejak 1999 lama. Pasal 18 dimaksud sudah menguraikan jenis-jenis klausula baku yang dilarang dalam setiap perjanjian atau dokumen, seperti menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, menyatakan bahwa pelaku usaha berhak untuk menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen, menyatakan bahwa pelaku usaha berhak untuk menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli konsumen.

Hubungan hukum antara konsumen dan PLN menimbulkan perikatan. Perikatan itu sendiri dapat bersumber kepada perjanjian dan Undang-Undang.



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

Hubungan hukum antara konsumen dan PLN yang bersumber perjanjian dapat dilihat dari adanya Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Sedangkan hubungan hukum antara konsumen dan PLN yang bersumber UU, dapat dilihat dari adanya UUPK, UU Ketenagalistrikan atau dari UU Layanan Publik.

Perikatan yang timbul dari perjanjian merupakan keadaan yang dikehendaki oleh para pihak yang bersangkutan karena mereka terikat satu sama lain atas dasar kehendak mereka, sehingga konsumen dan PLN terikat oleh hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dituangkan dalam perjanjian. Perjanjian jual beli tenaga listrik adalah berbentuk perjanjian baku/kontrak baku. Karakter kontrak baku menempatkan konsumen pada posisi menerima atau menolak kontrak (*take it or leave it*) karena konsumen tidak dapat menentukan isi, bentuk, dan prosedur pembuatan perjanjian.

Persoalan listrik sangat erat hubungannya dengan perlindungan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari penjelasan umum UUPK yang menyebutkan bahwa UUPK bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya telah ada beberapa UU yang materinya melindungi kepentingan konsumen, termasuk UU No. 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan. Dengan kata lain, selain sebagai *lex specialis* UUPK juga sebagai *umbrella act*, yakni sinkronisasi dan harmonisasi antar-undang-undang. Dalam mengonsumsi listriknya, konsumen dilindungi oleh UU.

Sebagai pelaku usaha (BUMN), dalam membuat kebijakan baru atau tambahan, PLN harus mendapat kesepakatan dari konsumennya. Sebab hubungan hukum antara PLN dan konsumen telah terikat oleh perjanjian (Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik), yaitu perjanjian yang dibuat oleh setiap konsumen ketika konsumen memasang jaringan listrik. Oleh karena itu, jika PLN mengeluarkan kebijakan baru, harus ada kesepakatan dari konsumennya. Hal ini sesuai dengan ketentuan pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) yang mengatur tentang syarat sahnya perjanjian berupa adanya kesepakatan. Kesepakatan terjadi jika tidak terdapat unsur paksaan, kekhilafan, dan penipuan (dwang, dwaling, dan bedrog) (Pasal 1321 KUHPdt). Jika tidak ada kesepakatan, perjanjian tersebut dapat dibatalkan melalui pengadilan tentang klausul-klausul



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

tertentu yang terdapat dalam perjanjian awal (pokok) yang telah dibuat antara PLN dan konsumen.

Selain itu, suatu perjanjian juga harus memenuhi syarat kausa yang halal, artinya tidak boleh bertentangan dengan kesusilaan, ketertiban umum, dan UU. Kebijakan disinsentif ini ternyata bertentangan dengan UUPK, yakni ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g, yang menyebutkan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Setiap klausul baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Selain itu, pelaku usaha wajib menyesuaikan klausul baku yang bertentangan dengan UU ini. Kewajiban pelaku usaha untuk menyesuaikan klausul baku yang bertentangan dengan UUPK berkaitan dengan soal iktikad baik. Pasal 1338 ayat (3) KUHPdt menyebutkan, perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.

Sebagai pelaku usaha, PLN antara lain dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan, tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya (Pasal 8 UUPK). Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa, tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan (Pasal 10 UUPK).



Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisis di atas, maka kesimpulan yang dapat penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta tanggungjawab pelaku usaha telah diatur dalam UUPK. PLN sebagai pelaku usaha dalam kebijakannya telah menerapkan klausul baku tentang sistem pembayaran PPOB. Kebijakan tersebut dinilai merugikan konsumen karena ada selisih biaya tambahan yang dibebankan konsumen serta tidak pernah diatur dalam surat perjanjian jual beli tenaga listrik antara konsumen dan pihak PLN. Akibat sistem PPOB tanpa persetujuan konsumen, PLN dinilai melanggar Pasal 4 huruf b dan huruf c UUPK yaitu hak memilih tempat pembayaran yang tidak terdapat biaya administrasi dan mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai jasa PLN. Informasi mengenai biaya administrasi maupun dasar hukum yang jelas mengenai sistem PPOB tidak disosialisasikan kepada masyarakat. Pengaturan lainnya yaitu terdapat pada Pasal 5 huruf c UUPK, mengenai kesepakatan dalam harga barang. Konsumen tidak diberikan kesempatan untuk menolak perjanjian jual beli listrik dengan PLN karena perjanjian tersebut merupakan perjanjian baku yang berisi klausula baku. Terhadap perjanjian baku PT PLN juga melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK mengenai pengalihan tanggung jawab pelayanan, dimana seharusnya merupakan kewajiban dari PLN termasuk segala beban biaya yang dikeluarkan. Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 4 huruf b dan c Pasal 5 huruf c serta Pasal 18 Ayat (1) huruf a UUPK di atas, maka PLN selaku pelaku usaha bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen ketenagalistrikan yang menggunakan jasa pembayaran listrik melalui sistem PPOB yang secara materi diatur dalam Pasal 19 UUPK yang menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Akan tetapi, upaya hukum gugatan konsumen yang menggugat PLN pada Pengadilan Negeri Jakarta



Selatan dalam putusannya ditolak. Hakim dalam pertimbangannya menyatakan bahwa sistem PPOB justru memudahkan konsumen dalam melakukan pembayaran listrik dan tidak melanggar peraturan perundang-undangan, maka berakibat konsumen tidak dapat meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha (PLN), kecuali melakukan upaya hukum dan gugatannya menang di tingkat banding ataupun kasasi. Dengan ditolaknya gugatan serta tidak dilakukan upaya hukum banding, maka konsumen harus menerima putusan hakim dan harus menerima sistem pembayaran yang telah ditentukan oleh PLN melalui sistem PPOB.

2. Perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan klausula dalam transaksi pembayaran listrik mengacu pada Pasal 18 UUPK yang menguraikan jenis-jenis klausula baku yang dilarang dalam setiap perjanjian atau dokumen, seperti menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, menyatakan bahwa pelaku usaha berhak untuk menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen, menyatakan bahwa pelaku usaha berhak untuk menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli konsumen. Kebijakan PLN yang menerapkan klausula baku dalam sistem PPOB menguntungkan pihak perbankan, namun merugikan konsumen sebab dasar pungutan tidak jelas dan merugikan konsumen. Dengan demikian, maka perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan klausula dalam transaksi pembayaran listrik berlaku Pasal 18 ayat (3) UUPK akan dinyatakan batal demi hukum. Sebagai bentuk perlindungan, PLN setidaknya menghentikan biaya tambahan, menghukum tergugat untuk menyesuaikan klausul baku perjanjian berlangganan tenaga listrik.

Saran

1. Konsumen diharapkan memiliki pengetahuan yang memadai tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen sehingga dapat bersikap kritis apabila tidak mengerti atas suatu kebijakan kepada pelaku usaha dengan meminta segala informasi serta dasar hukum pelaksanaan dengan jalan melaporkan kejadian



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

- yang merugikan konsumen melalui lembaga perlindungan konsumen yang telah ada.
2. PLN sebaiknya melakukan komunikasi dan sosialisasi terlebih dahulu apabila akan menerapkan kebijakan terhadap pelanggan agar hak konsumen dapat terpenuhi. Loker yang tidak menggunakan biaya administrasi juga perlu diperbanyak agar pelanggan memiliki pilihan dalam pembayaran tagihan listrik. Seharusnya PLN bertanggung jawab terhadap segala biaya yang dibutuhkan, dimana biaya administrasi yang selama ini dibebankan kepada pelanggan seharusnya merupakan kewajiban bagi PLN. Biaya administrasi merupakan biaya yang ditimbulkan dari perjanjian PLN dengan bank.
 3. Pemerintah harus mengambil tindakan administratif atau tindakan hukum apabila ditemukan pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha serta melakukan amandemen terhadap uu ketenagalistrikan sehingga tidak memberikan celah terhadap pelanggaran hak konsumen.
 4. Pembayaran melalui sistem PPOB dinilai cukup memberatkan bagi pelaku usaha kecil karena adanya selisih pembayaran yang harus ditanggung. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengatur kembali kebijakan tersebut dengan menekan tagihan listrik dengan menghapus biaya administrasi yang diambil oleh payment point online bank (PPOB) atau agen-agen yang memfasilitasi pembayaran.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Agustina, Rosa. *Perbuatan Melawan Hukum*. Depok: FHUI Pascasarjana, 2003.

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

Arikunto, Suharsmi. *Prosedur Penulisan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993.



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

Badruzaman, Mariam Darus. *KUHPerdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasannya*. Bandung: Alumni, 1993.

Badruzaman, Mariam Darus. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni, 1994.

Budiono, Herlien. *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*. Bandung: Citra Adirtya, 2010.

Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.

Harahap, M. Yahya. *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni, 1986.

HS. Salim H.S dkk, *Perancangan Kontrak dan Memorandum of Understanding (MoU)*. Jakarta: Sinar Grafika, 2007.

HS, Salim dan Erlies Septiana Nurbani. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Loebis, A. B. *Jual Beli Menurut Yurisprudensi Mahkamah Agung Republik Indonesia*. Jakarta: tanpa penerbit, 1976.

Marzuki, Peter Mahmud. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana, 2008.

Meliala, A. Qiram Syamsudin. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*. Yogyakarta: Liberty, 1985.

Mertokusumo, Sudikno. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Liberty, 1985.



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.

Muljadi, Kartini dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.

Musselman, Vernon A, dan Jhon H. Jackson, *Introduction to Modern Business*, diterjemahkan Kusma Wiriadisastra. (Jakarta: Erlangga, 1992).

Nasution, A.Z., *Hukum perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2006.

_____. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.

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

Prakoso, Djoko dan Bambang Riyani Lany. *Dasar Hukum Persetujuan Tertentu di Indonesia*. Jakarta: 1987.

Prodjodikoro, Wirjono. *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*. Bandung: Sumur Bandung, 1981.

Rusli, Hardijan. *Hukum Perjanjian Indonesia dan Common Law*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993.

Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung*



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

Jawab Mutlak. Depok: FHUI Pascasarjana, 2004.

Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Lampung: Universitas Lampung: 2007.

Satrio, J. *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Undang-undang*. Bagian I. Jakarta: Citra Aditya Bakti, 1993.

Siahaan, N.H.T. *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei, 2005.

Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2014.

Soekanto, Soerjono. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Rajawali Pres. 1984.

=====*. Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 1996.

Soemitro, Ronny Hanitijo. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990.

Subekti. *Aneka Perjanjian*, Cetakan Kesepuluh. Bandung: Citra Aditya, 1995.

_____. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermassa, 2001.

_____. R Tjitrosudibio, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Undang-Undang Agraria dan Undang-Undang Perkawinan*. Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2001.

Sudaryatmo. *Pengaturan Klausula Baku dalam UUPK*. Jakarta: YLKI, 2001.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo, 2006.



Tobing, Rudyanti Dorotea. *Hukum, Konsumen dan Masyarakat Sebuha Bunga Rampai*. Yogyakarta: LaksBang Mediatama, 2014.

Tobing, David L. *Belajar Membela Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Yusuf, Sulaiman. *Ensiklopedia Nasional Indonesia*, jilid XIII: Perusahaan Listrik Negara. Jakarta: Cipta Adi Pustaka, 1990.

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

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.

Keputusan Presiden Nomor 67 Tahun 1994 tentang Harga Jual dan Golongan Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara.

C. Jurnal

Johannes, Gunawan. "Tinjauan Umum dan Kritis Terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Bisnis*, 2001, 47

Latiningsih, Nining. "Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik,



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 11, No. 2, (Desember 2012), 71-76.

Yulius, Louis “Tanggungjawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen” *Lex Privatum*, Vol.I, No.3, 2013, 29.

D. Artikel/Internet

Anonim. “Pengertian PPOB-*Payment Point Online Bank*”, (On-Line), tersedia di <http://ppob.interpay.biz/2012/08/pengertian-ppob.html>, (28 Oktober 2017).

Anonim, “Apa itu klausula baku”. (Online), [Http:// www.sangsaka_apa_itu_klausal_baku](Http://www.sangsaka_apa_itu_klausal_baku), (9 April 2018).

Budiono, Herlien. “Pengikat Jual Beli dan Kuasa Mutlak”, *Majalah Renvoi*, edisi tahun I, No 10, Bulan Maret 2014.

Gutom, Obbi Afri. “Belajar Pada Negara Maju Untuk Pelayanan yang Lebih Baik”, (On-Line), <http://www.gultomlawconsultants.com/ideku-untuk-pln-solusi-untuk-pelayanan-yang-lebih-baik/>. (7 Maret 2018).

Patrik, Purwahid. *Dasar-dasar Hukum Perikatan*, Bandung: CV. Mandar Maju, 1984.

Perusahaan Listrik Negara” Profil Perusahaan”, (Online), <http://www.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>, (15 April 2018).

Tobing, David L. “Gugatan PPOB Listrik Ditolak, ADAMSCO Banding”, <http://nasional.kontan.co.id/news/gugatan-ppob-listrik-ditolak-adamsco-banding>, (7 Juni 2018).

_____. “Hak Konsumen”, (Online), <http://bpkn.go.id/uploads/>



Volume 18, No. 2, Oktober 2020

document/aada4c-67c39e76c56d5fceb7fcb8926d5d094d9.pdf, (15 April 2018).

_____. David L. Tobing, “Hak Konsumen”, <http://bpkn.go.id>, (6 Juni 2018).

E. Artikel/Internet

Salinan Putusan No.510/Pdt.G/2012/ PN.Jkt.Sel.