

BAB III

PRAKTIK PENAMBAHAN BEBAN TAGIHAN REKENING LISTRIK DI LOKET ULUMUL QUR'AN SEMARANG BARAT

A. Gambaran Umum Loker Ulumul Qur'an

Loker Ulumul Qur'an yang beralamat di Jl. Kyai Gilang Mangkangkulon Semarang merupakan loker pembayaran listrik di sekitar daerah Tugu, Jarakah, Semarang Barat, Kendal, dan Demak. Loker tersebut berdiri mulai tahun 1990 oleh pendiri Bp. Ali Imron, yang juga pengasuh Pondok Pesantren Putri Ulumul Qur'an.¹

Loker ulumul Qur'an yang semula didirikan sebenarnya untuk mempermudah prasarana guna melakukan transaksi pembayaran listrik oleh masyarakat sekitar selaku konsumen listrik. Tidak dapat dihindari bahwa semua orang pasti konsumen listrik. Oleh karena itu, pembayarannya pun dilakukan dua cara, pertama langsung konsumen ke tempatnya dan kedua melalui online.

Kebutuhan listrik semakin bertambah seiring dengan banyaknya pendirian bangunan guna mendirikan suatu usaha, PT, CV, atau jenis *home industry* lainnya yang bergerak melakukan aktivitas ekonomi. Maka, di loker ulumul qur'an ini pula konsumen berasal dari badan usaha seperti Perseroan Terbatas. Hal inilah yang membuat konsumen harus diminimalisir untuk penggunaan listrik, sebab masuk dalam *Corporate Social Responsibility*

¹ Wawancara dengan Bapak Drs. Sartono, Pegawai Loker Ulumul Qur'an, pada hari Sabtu, 18 Desember 2010 di Jl. Kyai Gilang Mangkangkulon Semarang.

(CSR) yang merespon terhadap lingkungan sekitar, dalam konteks ini perlistrikan.

Semula loket ulumul qur'an berjalan dengan baik dan lancar, para konsumen selalu aktif tiap bulan membayar listrik, namun pada tahun 2008 pertengahan terjadilah suatu pelanggaran yang dilakukan oleh pihak PLN untuk melakukan penagihan tambahan, yakni senilai Rp. 1.600,-. Memang dipandang kecil minimalnya, namun ketika dikalikan dengan ratusan pelanggan untuk melakukan pembayaran di loket ulumul qur'an, jumlahnya semakin besar. Hal inilah yang membuat para konsumen dirugikan oleh pihak PLN dengan tambahan biaya tersebut.

Tambahan biaya oleh PLN ternyata merata di semua lingkup Kota Semarang yang tidak hanya merugikan konsumen di satu sisi, namun pelanggaran atas perlindungan konsumen dilakukannya, sebagaimana yang tertuang secara eksplisit dalam undang-undang perlindungan konsumen. Maka, dalam konteks ini, loket di ulumul qur'an sebenarnya yang bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang telah bertransaksi di tempat itu.

B. Praktik Penambahan Beban Tagihan Rekening Listrik Melalui Loket Ulumul Qur'an Semarang Barat

Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat melalui undang-undang memberikan harapan agar pelaku usaha

tidak lagi bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen. Dengan adanya UU Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha. Permasalahan yang dihadapi konsumen Indonesia saat ini seperti juga yang dialami konsumen di negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya pada soal cara memilih barang tetapi jauh lebih kompleks, yaitu mengenai kesadaran semua pihak baik dari pengusaha, pemerintah maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Pelaku usaha menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak konsumen dengan memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, aman dimakan/digunakan, mengikuti standar yang berlaku serta harga yang sesuai.²

Menurut penjelasan umum UU No. 8 Tahun 1999, faktor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen sering terjadi adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya. Tentunya hal ini terkait erat dengan rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu keberadaan UU Perlindungan Konsumen adalah sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.³

² Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed. I, Cet. 6, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hlm. 54.

³ Lihat: Penjelasan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*, hlm. 23.

Kinerja perusahaan listrik negara dari waktu ke waktu memang masih perlu ditingkatkan. PLN bukan saja masih buruk dalam memberikan pelayanan saluran tenaga listrik, sesuai aturan yang ditandai, dengan masih sering mati melebihi jumlah ketentuan dan tanpa pemberitahuan lebih lanjut, melainkan juga buruk dalam pengenaan biaya yang harus dibayar konsumen.

Dari hasil wawancara penulis dengan Bapak Drs. Sartono, Pegawai Loker di Ulumul Qur'an, bahwa penggunaan rekening listrik bulan Desember 2008 dan bulan November 2008, bila dilihat dengan seksama muncul item pembayaran yang sangat merugikan konsumen. Setiap rekening listrik PLN dikenai biaya administrasi bank Rp. 1.600,- yang seharusnya tidak menjadi kewajiban konsumen. Apalagi, konsumen membayar listrik dikantor PLN, mobil PLN dan tidak lewat bank.⁴

Menurut Bapak Drs. Sartono, pungutan demikian banyak tidak ketahui konsumen, barangkali karena tidak melihat atau tidak peduli sebab nilainya kecil. Akan tetapi, kalau Rp. 1.600,- dikalikan sekian juta konsumen konsumen PLN, pasti akan terlihat berapa uang yang didapat dari pungutan PLN yang tanpa persetujuan konsumen tersebut. PLN dalam hal ini tidak bisa hanya mendasarkan pada pemberitaan lewat media massa kalau ada pengenaan biaya administrasi atau online bank. Dalam materi perjanjian antara konsumen dan PLN, kewajiban membayar administrasi atau online bank tidak pernah ada. Konsumen pun bebas memilih mau membayar dimana di kantor PLN, mobil PLN, BKM, koperasi, atau bank.

⁴ Wawancara dengan Bapak Drs. Sartono, Pegawai Loker Ulumul Qur'an, pada hari Senin, 20 Desember 2010 di Jl. Kyai Gilang Mangkangkulon Semarang.

Sartono mengungkapkan bahwa PLN sebenarnya dapat mencegah terjadinya kerugian kalau dikelola secara profesional, jujur dan konsekuen terhadap tugasnya dalam memberi pelayanan sekaligus sebagai perusahaan milik negara. Sangat naif kalau di satu sisi PLN sering mengaku rugi, tetapi pola penyejahteraan personelnnya berlebihan, yang tentunya akan menyedot banyak uang PLN sebagai aset negara.

Bila konsumen sekarang dikenakan biaya administrasi bank atau online bank, itu berarti sebuah tindakan melawan hukum, hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah dilanggar oleh PLN.

Konsumen ternyata tidak hanya dihadapkan pada persoalan lemahnya kesadaran dan ketidaktahuan mereka terhadap hak-haknya sebagai konsumen. Hak-hak yang dimaksud, misalnya bahwa konsumen tidak mendapatkan penjelasan tentang manfaat barang atau jasa yang dikonsumsi. Lebih dari itu konsumen ternyata tidak memiliki *bargaining position* (posisi tawar) yang berimbang dengan pihak pelaku usaha. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa masalah perlindungan konsumen merupakan masalah yang sangat pelik karena konsumen tidak hanya dihadapkan pada keadaan untuk memilih apa yang diinginkan melainkan juga pada keadaan ketika dia tidak dapat menentukan pilihan.⁵

Adanya undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Undang-Undang

⁵ Wawancara dengan Bapak Drs. Sartono, Pegawai Loker Ulumul Qur'an, pada hari Senin, 20 Desember 2010 di Jl. Kyai Gilang Mangkangkulon Semarang.

perlindungan konsumen justru bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas. Dalam penjelasan umum UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa dalam pelaksanaannya akan tetap memperhatikan hak dan kepentingan pelaku usaha.

PLN sebagai pelaku usaha menurut pasal 6 UU No. 8 tahun 1999 memang berhak atas pembayaran rekening listrik, tetapi hanya sebanyak yang sesuai dengan kesepakatan. Sebaliknya, konsumen juga berhak untuk tidak dilanggar hak-haknya dengan hanya membayar sebatas yang menjadi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang ada. Konsumen tidak boleh dipungut lebih, seperti administrasi bank, kalau tidak ada kesepakatan sebelumnya. Konsumen yang membayar di bank pun secara normatifnya tidak perlu dikenai biaya administrasi bank karena bank sudah mendapat kompensasi keuntungan dari PLN sebagai jasa pengelola pembayaran rekening listrik dari konsumen.

Bila dalam praktiknya sekarang ini PLN telah melakukan pungutan lebih kepada konsumen setiap membayar rekening listrik, maka menurut UU No. 8 tahun 1999, pemungutan biaya lebih tanpa persetujuan harus dikembalikan. PLN dengan demikian bukan saja telah melanggar hak-hak konsumen, tetapi juga telah berbuat curang karena memungut biaya yang tidak seharusnya dibayar konsumen.

Sesuai perjanjian antara PLN dan konsumen, PLN berkewajiban menyediakan, mendistribusikan, dan menjaga ketersediaan tenaga listrik agar

bisa terus-menerus melayani dengan baik kepada masyarakat konsumen. Kewajiban tersebut dalam praktiknya disertai hak PLN untuk menerima uang rekening listrik dari konsumen secara tepat waktu yang ditentukan.

Pada konsumen yang tidak membayar sesuai waktu yang ditentukan, PLN berhak mengenakan denda dan berhak atas uang denda yang dibayar konsumen yang terlambat membayar. Bila kewajiban membayar rekening listrik berikut dendanya tak dibayar konsumen hingga batas waktu yang ditentukan, PLN berhak pula melakukan pemutusan aliran listrik sementara ke konsumen, maupun pemutusan tetap.

Bapak Sartono menjelaskan apa yang menjadi hak dan kewajiban PLN dan konsumen sebenarnya sudah jelas dengan esensi dasar, dalam setiap pungutan didasarkan pada perjanjian yang ada. Dalam hal ini, PLN tidak bisa menentukan sepihak biaya tertentu tanpa persetujuan konsumen dan tidak bisa berlindung dibalik aturan tetap mengenai konsumen harus patuh pada keputusan PLN.

Mengingat masalah pungutan administrasi bank atau *online* bank Rp. 1.600,- lebih yang harus dibayar konsumen, baik menurut perjanjian maupun undang-undang perlindungan konsumen adalah produk tidak atas persetujuan konsumen, maka pungutan itu adalah pungutan liar. Pungutan yang berunsur pelanggaran hak-hak konsumen dan merupakan perbuatan melawan hukum.

Terdapat perjanjian baku berupa surat perjanjian kerjasama antara pihak pertama dari PT Salam mandiri giri yang diwakili oleh Sugeng Rihadi dengan pihak kedua Hadi Maskur, selaku perorangan (konsumen). Terlebih

dahulu akan dijelaskan dua pokok, *pertama*, memperhatikan proses pelaksanaan pembayaran tagihan bulanan rekening listrik, rekening telepon dan penjualan voucher elektronik sesuai dengan mekanisme *payment point online* bank (PPOB) yang dilakukan bersama oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY dan PT. TELKOM bersama PT Bank BNI 46 Tbk; *kedua*, memperhatikan perjanjian kerjasama antara PT Bank BNI 46 Tbk dengan PT Salam Mandala Giri tentang pelayanan pembayaran tagihan rekening listrik bulanan.

Perjanjian tersebut akhirnya melahirkan suatu perikatan pihak PT PLN dengan konsumen yang menjadi undang-undang mereka yang telah dibuatnya. Ketika salah satu pihak melakukan wanprestasi, dalam konteks ini pihak PLN yang melebihi tagihan listrik kepada konsumen, maka secara hukum konsumen berhak menggugat kepada PLN untuk minta ganti kerugian.

Sebagai sebuah perbuatan melawan hukum,⁶ pungutan yang tidak sah tersebut harus dihentikan tanpa harus menunggu masyarakat konsumen memintanya. Apalagi harus menuntut melalui jalur hukum. atas pungutan yang sudah masuk, karena pungutannya tidak sah, maka harus dikembalikan kepada konsumen. Maka sebagai sebuah perusahaan yang besar dan kuat, PLN seharusnya patuh pada aturan perjanjian dalam mengenakan pungutan dan undang-undang perlindungan konsumen.

⁶ Perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) dalam perspektif hukum perdata secara eksplisit dalam Pasal 1365 BW, yaitu Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Lihat: R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cet. 39, Jakarta: Pradnya Paramita, 2008, hlm. 346.

Berdasarkan kenyataan yang terjadi terlihat bahwa konsumen mempunyai kedudukan yang lemah dalam sengketa pembelian maka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat digunakan sebagai landasan hukum terhadap perlindungan konsumen. Keberadaan UU Perlindungan Konsumen adalah sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen, seperti yang tercantum dalam Pasal 1 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen yang menyebutkan: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.⁷

Untuk lebih memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang mempunyai sengketa dengan produsen dan sebagai tindak lanjut hak konsumen berupa hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, maka sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui mekanisme di dalam peradilan maupun di luar peradilan. Penyelesaian sengketa konsumen, dimana konsumen yang sangat dirugikan oleh pelaku usaha melalui peradilan jarang ditempuh oleh konsumen, hal tersebut didukung pula dengan suatu fakta bahwa faktor utama yang menjadi

⁷ Lihat: Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

mekanisme di dalam peradilan maupun di luar peradilan. Penyelesaian sengketa konsumen, dimana konsumen yang sangat dirugikan oleh pelaku usaha melalui peradilan jarang ditempuh oleh konsumen, hal tersebut didukung pula dengan suatu fakta bahwa faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah.⁸

Adanya Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tersebut bukan berarti bahwa pelanggaran terhadap hak konsumen sudah tidak ada lagi. Meskipun peraturan tersebut telah diberlakukan, namun penegakkannya perlu mendapat perhatian khusus karena suatu peraturan yang ada tidak terlaksana apabila tidak didukung perangkat penegak hukum yang baik.

C. Tinjauan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Penambahan Beban Tagihan Rekening Listrik di Loker Ulumul Qur'an

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata consumer atau *consument/konsument* (belanda), secara harfiah arti kata consumer itu adalah “(lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang”. Begitu juga Kamus Bahasa Indonesia-Inggris memberi arti sebagai “pemakai atau konsumen”,⁹ dalam UU perlindungan konsumen, diartikan konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak

⁸ Nasution Az., *Konsumen dan Hukum; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995, hlm. 84.

⁹ Purwono Sastro Amijoyo dan Robert K. Cunningham, *Kamus Inggris-Indonesia Indonesia-Inggris*, Ed. Lengkap, Cet. I, Semarang: Grand Media Pustaka, 2007, hlm. 58.

untuk diperdagangkan.¹⁰ Pengertian consumer di Amerika Serikat dapat diartikan lebih luas lagi, yaitu sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 mengatakan, bahwa 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. Sementara perundang-undangan Australia, Commonwealth of Australia, Trade Practice Act, 1974 / 1977, pasal 4B ayat (1) a. Merumuskan konsumen sebagai berikut: “Setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa tertentu dengan harga maksimum A.\$ 15.000,- atau kalau harganya melebihi jumlah itu, barang atau jasa tersebut umumnya adalah digunakan untuk keperluan pribadi, keluarga atau rumah tangga”. Jadi unsur-unsur konsumen dengan melihat beberapa pengertian konsumen tersebut di atas, adalah sebagai berikut : pertama, konsumen dapat terdiri dari mereka yang menggunakan barang atau jasa untuk tujuan membuat barang atau jasa lain, atau diperdagangkan kembali (untuk tujuan komersial) disebut sebagai konsumen antara ; kedua, konsumen dapat pula terdiri dari mereka yang menggunakan produk akhir untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup mereka, keluarganya dan atau rumah tangga (bukan diperdagangkan kembali), yang mana disebut sebagai konsumen akhir.

¹⁰ Bintang, Sanusi dan Dahlan, *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 48.

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari Hukum Konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen atau dengan kata lain hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang, bahkan Resolusi PBB 39/248 tentang perlindungan konsumen, mengakui bahwa hak-hak konsumen sering dalam prakteknya tidak seimbang dengan hak-hak produsen.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 mengatakan, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Dari Pasal 1 angka 1 tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan, bahwa konsumen adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tidak diperdagangkan kembali yang pemakaiannya dijamin oleh hukum. Perlindungan konsumen mempunyai tujuan sebagai berikut :¹¹

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara;
- c. menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa ;

¹¹ Elsi Kartika Sari dan Advensi Simanunsong, *Hukum Dalam Ekonomi*, Ed. 2, Cet. 5, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2008, hlm. 160-161.

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

Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana telah disebutkan sebelumnya bahwa perangkat hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan konsumen bisa mendorong iklim berusaha yang sehat, serta lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Sebelum Indonesia merdeka, sebenarnya sudah ada beberapa peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Seperti ; *Reglement Industriële Eigendom*, S.1912-545, jo. S. 1913 Nomor 214, *Tin Ordonnantie* (Ordonansi Timah Putih), *Ordonnantie Op de Slacth Belasting* (Ordonansi Pajak Sembelih), dan masih banyak lagi, namun saat ini sebagian peraturan itu sudah tidak berlaku lagi.

Sampai saat ini pengaturan tentang perlindungan konsumen di Indonesia mengacu pada KUH Perdata yang bertendensi melindungi konsumen, yakni dalam beberapa pasal buku ke III, bab V, bagian II yang dimulai dari pasal 1365. Begitu juga dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, juga terdapat tendensi pengaturan perlindungan konsumen, misalnya tentang pemalsuan, penipuan, pemalsuan merek, persaingan curang, dan sebagainya. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya UU ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, seperti UU Nomor 2 Tahun 1966 tentang *Hygiene*, UU Nomor 5 Tahun 1984 Tentang perindustrian, UU Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Penyiaran, dan masih banyak lagi (lihat: Penjelasan UU Nomor 8 Tahun 1999), yang masing-masing memberikan pengertian tentang perlindungan konsumen yang satu sama lainnya berbeda-beda. Hal ini dikarenakan belum adanya suatu aturan khusus yang mengatur tentang konsumen itu sendiri, sehingga pada tahun 1999 pemerintah mengundang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.¹²

Kewajiban pelaku usaha beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenai dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang iktikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) BW. Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Sedangkan arrest

¹² *Ibid.*, hlm. 163.

H.R. harus dilaksanakan di Negeri Belanda memberikan peranan tertinggi terhadap iktikad baik dalam tahap pra perjanjian, bahkan kesatuan kesesatan ditempatkan di bawah asas iktikad baik, bukan lagi pada teori kehendak. Begitu pentingnya iktikad baik tersebut, sehingga dalam perundingan-perundingan atau perjanjian antara para pihak, yakni PLN dan konsumen (masyarakat), akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus yang dikuasai oleh iktikad baik dan hubungan khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain. Bagi masing-masing calon pihak dalam perjanjian terdapat suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum menandatangani kontrak, atau masing-masing pihak harus menaruh perhatian yang cukup dalam menutup kontrak yang berkaitan dengan iktikad baik.¹³

Selain perilaku konsumen terhadap pengusaha yang dilindungi, undang-undang juga memberikan hak-hak bagi konsumen yang seimbang dengan hak-hak pengusaha. Hak-hak konsumen ini telah diperjuangkan semenjak tahun 1962 ketika John F. Kennedy dalam *Congress on Protecting the consumer interest*, menyampaikan pesan tentang pentingnya kedudukan konsumen dalam masyarakat (ekonomi). Menurut F. Kennedy ada empat hak dasar konsumen, yaitu :¹⁴

- a. Hak memperoleh keamanan ;
- b. Hak memilih ;
- c. Hak mendapatkan informasi ;

¹³ *Ibid.*, hlm. 165.

¹⁴ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 35.

d. Hak untuk didengar.

Selain itu Masyarakat Ekonomi Eropa (*Europese Economische Gemeenschap*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut :¹⁵

- a. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*).
- b. Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht of bescherming van zijn economische belangen*).
- c. Hak mendapatkan gantirugi (*recht op schadevergoeding*).
- d. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).

Hak-hak dasar konsumen yang dikemukakan baik oleh Kennedy maupun yang dikemukakan oleh Masyarakat Ekonomi Eropa adalah hak-hak dasar yang lahir di Amerika Serikat dan di Eropa. Setelah adanya perhatian yang begitu besar dari masyarakat dunia tentang perlindungan konsumen, hingga diadakannya resolusi PBB tentang perlindungan konsumen pada tahun 1985, maka terdapat lima hak yang dimiliki konsumen, yaitu :

- a. hak keamanan dan keselamatan;
- b. hak mendapatkan informasi;
- c. hak untuk memilih;
- d. hak didengar pendapat dan keluhannya;
- e. hak atas lingkungan hidup.

Hak-hak konsumen menurut Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :¹⁶

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 37.

¹⁶ Lihat: Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar 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.

Upaya yang lebih efektif bagi penegakan perlindungan konsumen oleh LPPK dilakukan di luar pengadilan, karena tidak membutuhkan prosedur yang panjang dan kedua belah pihak cenderung ingin menyelesaikan masalah secara damai dengan saling menguntungkan. Cara yang lazim digunakan oleh LPPK dalam proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan pada tahap mediasi. Pelaku usaha memberikan penjelasan dan bersedia memberikan ganti rugi.

Waktu yang digunakan LPPK Jateng untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan sampai pada kesepakatan para pihak rata-rata dua minggu sampai satu bulan. Cara tersebut dianggap sudah layak sebagai upaya yang terbaik bagi konsumen, karena konsumen cenderung menginginkan permasalahan dapat terselesaikan dengan cepat.

Sesuai dengan isi perjanjian kerjasama pihak PLN dengan pihak perorangan, ternyata pihak PLN telah melanggar ketentuan salah satu isi Pasal perjanjian tersebut mengenai larangan, yakni: Dalam Pasal 9 ayat kesatu:

Dalam pelaksanaan pekerjaan sesuai pasal 1 perjanjian ini, PIHAK KEDUA baik langsung maupun tidak langsung tidak diperkenankan memungut biaya tambahan dan/atau dengan alasan apapun dari para pelanggan di luar apa yang tercetak dalam tanda bukti pembayaran (kwitansi) tanpa seijin PIHAK KESATU.

Dengan demikian, secara perdata, pihak perorangan bisa menggugat kepada PLN karena telah melanggar perjanjian di awal dan harus mengganti kerugian sebesar apa yang telah PLN lakukan.