

# PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PIHAK KETIGA YANG LALAI DALAM MELAKUKAN PEMASANGAN KWH (*KILO WATT HOUR*) METER DI PLN (PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA) RAYON MENGWI

I Nyoman Agus Trisnadiasa, SH.,MH

## Abstrak

Masalah yang diuraikan dalam penelitian ini yaitu mengenai, apakah dasar hukum perlindungan konsumen yang menjadi korban kelalaian oleh pihak ketiga dalam melakukan pemasangan KWH (*Kilo Watt Hour*) meter, dan bagaimanakah bentuk perlindungan hukum kepada konsumen terhadap pihak ketiga yang lalai dalam pemasangan KWH (*Kilo Watt Hour*) meter. Tujuan dari penulisan karya tulis ini adalah untuk mengetahui dasar hukum perlindungan konsumen yang menjadi korban kelalaian oleh pihak ketiga dalam melakukan pemasangan KWH (*Kilo Watt Hour*) meter dan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum kepada konsumen terhadap pihak ketiga yang lalai dalam pemasangan KWH (*Kilo Watt Hour*) meter. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu jenis penelitian empiris yaitu penelitian yang melakukan observasi dan mengadakan penelitian langsung ke lapangan dalam hal ini Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Mengwi. Hasil penelitiannya yaitu bahwa dasar hukum perlindungan konsumen yang menjadi korban kelalaian oleh pihak ketiga dalam melakukan pemasangan KWH (*Kilo Watt Hour*) meter adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Bentuk perlindungan hukum kepada konsumen terhadap pihak ketiga yang lalai dalam pemasangan KWH (*Kilo Watt Hour*) meter dapat dikenakan sanksi administratif yang ditentukan dalam Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diberi kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif yaitu yang berupa ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Sehingga kewenangan ada pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), bukan pada pengadilan.

**Kata kunci :** Perlindungan Konsumen, Pihak Ketiga, Lalai Melakukan Pemasangan Kwh (*Kilo Watt Hour*) Meter

## Abstract

The problems described in this study is about, how is the management work project of new consumers, power change KWH (*Kilo Watt Hour*), and how is the migration and tariff change KWH (*Kilo Watt Hour*). The aim of this scientific paper writing is to will be delivered to executor contractor with a work agreement between (*Kilo Watt Hour*) and the third party which setting work relationship, rights and obligations of the involving parties in the agreement (*Kilo Watt Hour*). This type of research is empirical research, the study focused on prilaku society (law in action), and requires primary data debagai main data in addition to secondary data (material law). The results of the research it can be concluded that the legal basis of consumer protection who becomes the victim of the negligence by the third party in performing installation of KWH meter is the Law No. 8 year 1999 concerning Consumer Protection and the Law No.30 year 2009 concerning Electricity. The form of legal protection to the consumers against the third party who is negligent in performing installation of KWH meter can be imposed with administrative sanction which is set in Article 60 the Law No. 8 year 1999 regarding Consumer Protection in which Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is given authority to impose administrative sanction namely in the form of compensation maximum of Rp. 200,000,000,- (two hundred million rupiah). In this case the authority is under Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), not on the court.

**Key words:** Consumer Protection, the Third Party, Negligence in Performing Installation of KWH (*Kilo Watt Hour*) Meter.

## 1. PENDAHULUAN

Penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT.PLN) sesuai Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, memiliki tugas utama untuk melaksanakan usaha penyediaan

tenaga listrik bagi sebesar-besarnya untuk kepentingan umum. Hal ini sejalan dengan tujuan Nasional Indonesia seperti tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya untuk ikut memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Asas dan tujuan yang dianut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, bahwa pembangunan ketenagalistrikan Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN) Persero bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan, telah mencerminkan adanya kewajiban memberikan perlindungan terhadap konsumen listrik. Pelanggaran terhadap ini tentu ada konsekuensi hukumnya, kecuali terbukti adanya keadaan mendesak diluar kemampuan manusia (*force majeure*) seperti bencana alam atau gempa bumi yang tidak dapat dihindarkan. Ketimpangan ini dapat terjadi di semua sektor kehidupan (Sidharta, 2006 : 173). Termasuk juga yang terjadi pada pelayanan publik yang diberikan PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) Persero. hal-hal yang mewarnai masalah kelistrikan yang dialami oleh masyarakat atau konsumen dapat ditemukan antara lain : kesalahan pencatatan tagihan rekening listrik, pemadaman listrik tanpa pemberitahuan, biaya penyambungan baru, voltase listrik naik turun, pembongkaran KWH (*Kilo Watt Hour*) meter/alat pembatas dan pengukur, pembayaran rekening dikaitkan dengan pembayaran pungutan dan pemasangan jaringan baru tanpa memakai KWH (*Kilo Watt Hour*) meter (Yusuf Shofie, 2000 : 176). Prinsip-prinsip yang dianut dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) Persero selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan wajib menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus (berkesinambungan) dengan mutu dan keandalan yang baik, juga wajib memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan/konsumen listrik. Dalam rangka mendorong pertumbuhan perekonomian, Pemerintah memandang perlu untuk memberikan perhatian khusus kepada dunia usaha terutama kecil dan menengah yang menjadi usaha pemula yang dapat menggerakkan perekonomian. Guna mendukung program pemerintah tersebut PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan sambungan listrik, dalam hal ini pemasangan KWH (*Kilo Watt Hour*) meter.

Dari uraian permasalahan diatas dapat dirumuskan beberapa permasalahannya antara lain : 1) apakah dasar hukum perlindungan konsumen yang menjadi korban kelalaian oleh pihak ketiga dalam melakukan pemasangan KWH (*Kilo Watt Hour*) meter? dan bagaimanakah bentuk perlindungan hukum kepada konsumen terhadap pihak ketiga yang lalai dalam pemasangan KWH (*Kilo Watt Hour*) meter?. Rumusan tujuan penelitian, untuk mengetahui dasar hukum perlindungan konsumen yang menjadi korban kelalaian oleh pihak ketiga dalam melakukan pemasangan KWH (*Kilo Watt Hour*) meter dan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum kepada konsumen terhadap pihak ketiga yang lalai dalam pemasangan KWH (*Kilo Watt Hour*) meter.

Rangkuman dari kajian teoritik dari permasalahan diatas yaitu mengenai isi perjanjian standar tidak diatur lebih lanjut dalam KUH Perdata, hal ini sesuai dengan asas kebebasan

berkontrak dimana para pihak dapat menentukan sendiri apa isi dan perjanjian. Pada umumnya isi dari perjanjian pemborongan ketenagalistrikan memuat :

1. Ruang lingkup pekerjaan, diantaranya pasang baru sambungan rumah Alat Pengukur dan Pembatas (APP) sesuai *type*, perubahan daya atau migrasi, pembuatan gambar realisasi dan retur material
2. Lokasi Pekerjaan yang tersebar di wilayah kerja Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN) Area Bali Selatan Rayon Mengwi
3. Penentuan nilai/harga pekerjaan
4. Direksi dan pengawas pekerjaan
5. Jangka waktu penyelesaian pekerjaan
6. Peraturan keselamatan kerja
7. Peralatan kerja dan alat pelindung diri
8. Komitmen Integritas Layanan *Public* (ILP)
9. Tempat penyerahan hasil pekerjaan
10. Jangka waktu penyelesaian pekerjaan selesai
11. Pembayaran hasil pekerjaan
12. Sanksi dalam hal terjadinya wanprestasi
13. Pemutusan surat perjanjian
14. Amandemen kontrak
15. Penyelesaian jika terjadi perselisihan

Sebagaimana halnya perjanjian pada umumnya, pemenuhan dari isi perjanjian disebut prestasi dan lawannya disebut wanprestasi. Prestasi adalah kewajiban yang harus dipenuhi para pihak dalam setiap perikatan, dimana wujudnya tergantung perjanjian yang dibuat, dapat berwujud memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu (R. Subekti, 2001 : 16). Berbuat sesuatu dalam perjanjian pemborongan maksudnya melakukan perbuatan seperti yang telah ditelapkan dalam perikatan, dalam melakukan perbuatan itu para pihak harus mematuhi apa yang telah ditentukan dalam perikatan. dimana pihak pemborong atau kontraktor pelaksana haruslah melaksanakan pekerjaan dan tidak mengerjakan yang dilarang dalam perjanjian/harus bertanggungjawab atas hasil pekerjaannya, sedangkan pihak yang memborongkan/prinsipil berkewajiban membayar harga borongan apabila pihak kontraktor telah melaksanakan pekerjaan sesuai isi perjanjian. Tidak dilakukannya kewajiban sesuai dengan yang diperjanjikan disebut wanprestasi. Dalam hal wanprestasi oleh pemborong di dalam AV (*Algemene Voorwarden Voor de uitvoering bij aanneming van openbare werken in Indonesia*) artinya syarat-syarat umum untuk pelaksanaan pekerjaan umum di Indonesia tahun 1941 dikatakan bahwa pemberi tugas terlebih dahulu memberikan teguran atau penagihan agar pemborong memenuhi kewajibannya sebagaimana diperjanjikan dalam jangka waktu yang layak yang diberikan. Jika ternyata setelah adanya teguran tersebut pemborong tetap mengabaikan peringatan tersebut, maka pemborong dianggap lalai dan dengan pemberitahuan secara tertulis kepada si pemborong, perjanjian langsung dapat diputuskan tanpa perantaraan hakim atau pengadilan. Hal ini dikatakan menyimpang dari

ketentuan pasal 1266 KUH Perdata yaitu pemutusan perjanjian karena wanprestasi dengan keputusan hakim. Apabila peringatan secara tertulis telah diberikan pihak pemilik proyek kepada kontraktor yang melakukan wanprestasi sedangkan pemborong tetap melalaikannya, maka pemilik proyek atau pemberi tugas dapat menyuruh kontraktor lain untuk menyelesaikan pemborongan tersebut atas biaya atau anggaran yang dipikul oleh pemborong atau yang sedianya diterima oleh pemborong.

## 2. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian empiris yaitu merupakan penelitian yang berfokus pada perilaku masyarakat (*law in action*), dan memerlukan data primer sebagai data utama disamping data sekunder (bahan hukum). Paham empiris merupakan pengertian-pengertian tentang kebenaran menurut paham empiris mendasarkan diri atas berbagai segi pengalaman, dan biasanya menunjuk kepada pengalaman inderawi. Paham-paham empiris dalam arti tertentu memandang proporsisi bersifat meramalkan (*predictive*) atau hipotesis, dan memandang kebenaran proporsisi sebagai terpenuhinya ramalan-ramalan itu. Hal yang demikian ini menyebabkan kebenaran menjadi pengertian yang bersifat subyektif serta nisbi. Kebenaran yang menjadi bersifat dinamis serta tidak pasti, dan bukannya bersifat mutlak serta statis. Sifat-sifat khas yang demikian itu tergantung pada apa yang diramalkan oleh proposisi yang bersangkutan. Penelitian hukum empiris sumber datanya diperoleh melalui data primer sebagai data utama dan data sekunder yang berupa bahan hukum dipakai sebagai pendukung. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari responden atau narasumber tentang obyek yang diteliti, sedangkan data sekunder berupa bahan hukum primer yang meliputi peraturan perundang-undangan, dan bahan hukum sekunder yang meliputi buku, hasil penelitian, jurnal hukum, pendapat hukum dan sebagainya.

Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (1) data penangkapan dari unit Reskrim Polresta Denpasar, (2) wawancara dengan anggota Reskrim Polresta Denpasar dan (3) wawancara dengan pihak terkait dengan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen terhadap pihak ketiga yang lalai dalam melakukan pemasangan KWH (*Kilo Watt Hour*) meter di PLN (Perusahaan Listrik Negara) Rayon Mengwi. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum primer diantaranya adalah : (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, (2) Undang-Undang Hukum Perdata, (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (4) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan (5) Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Syarat Penyerahan Pelaksanaan Pekerjaan kepada perusahaan lain.

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik analisis data bahan hukum dengan melakukan penelitian langsung ke lapangan guna mendapatkan data langsung menggunakan teknik wawancara dan pengumpulan data langsung dalam hal ini di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Mengwi. Data primer di dapatkan melalui penelitian langsung lapangan dengan metode

wawancara dan pengumpulan data dari responden untuk mendapatkan indikator tentang perlindungan konsumen terhadap pihak ketiga yang lalai dalam melakukan pemasangan KWH (*Kilo Watt Hour*) meter di PLN (Perusahaan Listrik Negara) Rayon Mengwi.

Karya tulis yang tersaji dalam skripsi ini menggunakan teknik pengolahan dan analisa data secara analisis *kualitatif*. Bahan hukum yang terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk-bentuk tulisan ilmiah secara *deskriptif* yaitu penyajian dengan menggambarkan secara lengkap tentang aspek-aspek tertentu yang bersangkutan paut dengan masalah yang akan dibahas, kemudian dianalisa untuk mendapat kebenarannya.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pasal 28 Undang-Undang Ketenagalistrikan menyebutkan bahwa kewajiban Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik atau PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero) antara lain:

- a. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku;
- b. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat;
- b. Memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan
- c. Mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Kewajiban PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero) sebagaimana disebutkan pada Pasal 28 Undang-Undang Ketenagalistrikan merupakan keharusan yang harus dilakukan PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero) dengan memperhatikan standarisasi mutu dan keandalan yang baik demi meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Standar mutu dan keandalan yang berlaku artinya bahwa pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. Standar mutu dan kehandalan yang berlaku digunakan dalam melaksanakan kegiatan memproduksi tenaga listrik, menyalurkan tenaga listrik dari pembangkit kepada konsumen, distribusi tenaga listrik dan/atau penjualan tenaga listrik. Kewajiban PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat adalah mengenai bagaimana PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) berusaha untuk melayani konsumen dalam pemasangan baru, tambah daya, ganti balik nama, perubahan tarif, menanggapi pengaduan baca meter, melayani pembayaran rekening listrik dengan menyediakan pos pembayaran yang cukup, serta memberikan informasi yang benar mengenai ketenagalistrikan dan juga memberikan pelayanan terhadap konsumennya dengan melakukan pelayanan teknik. Pelayanan teknik meliputi pelaksanaan teknik dari pelayanan pelanggan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kewajiban tersebut merupakan bentuk dan konsekuensi sebagai Badan Usaha Milik Negara demi mewujudkan cita-cita Perusahaan Listrik Negara, yaitu: Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik. Pengukuran jumlah pemakaian arus listrik dengan baik oleh PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik

Negara) (Persero) merupakan wujud dari tanggung jawab dan kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat (Az. Nasution, 2011 : 15).

Bentuk perjanjian pekerjaan oleh pihak ketiga, walaupun dapat dibuat secara lisan untuk perjanjian yang menyangkut biaya yang kecil namun umumnya perjanjian pemborongan dibuat secara tertulis, apalagi untuk proyek-proyek pemerintah yang menyangkut keuangan negara yang besar jumlahnya dibuat secara tertulis yang dituangkan dalam bentuk formulir- formulir tertentu, yang disebut perjanjian standar. Jadi selain bentuknya yang tertulis, perjanjian pemborongan berbentuk perjanjian standar. dalam artian perjanjian pemborongan senantiasa berdasarkan pada peraturan standar yang meliputi segi-segi yuridis, dan teknis sebagaimana tertuang dalam rumusan kontrak. Perjanjian pemborongan disyaratkan tertulis adalah untuk lebih menjamin kepastian hukum, dimana para pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut sama-sama berkeinginan adanya jaminan hak dan kewajiban masing-masing khususnya dalam hal pelaksanaan isi perjanjian yang disepakati. Mengenai isi dari perjanjian pemborongan dalam KUHPerdara tidak ditentukan lebih lanjut, ini berarti para pihak dapat menentukan sendiri apa isi dari perjanjian. Hal ini sesuai asas kebebasan berkontrak dalam perjanjian (Hartono, Hadisoeparto, 2004 : 31). Asas kebebasan berkontrak yaitu setiap orang bebas untuk mengadakan suatu perjanjian apa saja baik perjanjian itu sudah diatur dalam undang-undang atau yang belum diatur dalam undang-undang. Hal ini dapat dilihat dari ketentuan pasal 1338 KUH Perdata "semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya." Dengan menekankan pada kata semua, maka pasal tersebut memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk membuat suatu perjanjian yang berisi apa saja asalkan perjanjian itu sah dan mengikat para pihak.

Surat Perjanjian Kerja (SPK) PT.PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero) dengan Pihak Ketiga yaitu dengan Perseroan Terbatas Adi Candra dalam pekerjaan pengelolaan pelanggan Tegangan Rendah (Pasang Baru, Perubahan daya dan migrasi) mencantumkan 21 Pasal yang memuat ketentuan-ketentuan bagi para pihak yang terikat pada perjanjian dengan syarat-syarat sebagai berikut :

1. Pasal 1 : Maksud dan Tujuan

Pihak pertama bermaksud untuk menyerahkan dan mempercayakan pekerjaan kepada pihak kedua dan pihak kedua menerima kepercayaan tersebut dan akan melaksanakan sesuai spesifikasi teknis yang ditetapkan dalam kontrak.

2. Pasal 2 : Ruang Lingkup Pekerjaan

Pihak kedua akan melaksanakan pekerjaan sesuai Perintah Kerja (PK) yang diterbitkan oleh pihak pertama dengan lingkup pekerjaan : pasang baru sambungan rumah, perubahan daya/migrasi, pembuatan gambar realisasi dan retur material.

3. Pasal 3 : Lokasi Pekerjaan

Pihak kedua akan melaksanakan pekerjaan di wilayah kerja PT PLN (Persero) Area Bali Bali selatan Rayon Mengwi.

4. Pasal 4 : Nilai/harga pekerjaan

Pekerjaan dilaksanakan atas beban anggaran inventasi Pos Penyambung Pelanggan dengan nilai borong diatas Rp. 2.000.000.000 (dua milyar rupiah).

5. Pasal 5 : Direksi dan Pengawas Pekerjaan

Untuk menjaga kualitas dan pengendalian pekerjaan, pihak pertama menunjuk Assman Kontruksi sebagai Direksi Pekerjaan yang akan melaksanakan pengawasan/supervisi dan Manajer PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero) sebagai Pengawas Pekerjaan yang bertugas membantu Direksi Pekerjaan dalam melaksanakan tugasnya.

6. Pasal 6 : Jangka Waktu Pelaksanaan

Surat perjanjian berlaku untuk jangka waktu 12 (dua belas) bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan. Jangka waktu pelaksanaan pekerjaan tidak boleh melebihi jangka waktu pelaksanaan surat perjanjian.

7. Pasal 7 : Keselamatan Kerja

Setiap pekerjaan wajib mematuhi peraturan keselamatan dan kesehatan kerja di lingkungan PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) Distribusi Bali dan wajib memiliki dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Instruksi Kerja (IK) pekerjaan.

8. Pasal 8 : Peralatan kerja dan alat pelindung diri

Direksi mempunyai hak untuk memeriksa peralatan kerja dan alat pelindung diri yang dimiliki oleh pihak kedua pada waktu pelaksanaan.

9. Pasal 9 : Komitmen Integritas Layanan Publik (ILP)

Pihak kedua wajib melaksanakan komitmen integritas layanan publik dalam setia melaksanakan pekerjaan. Komitmen tersebut antara lain kemudahan, kecepatan dan transparansi layanan publik dan tidak menerima pemberian dalam bentuk apaun juga.

10. Pasal 10 : Tempat Penyerahan Hasil Pekerjaan

Tempat penyerahan barang/pekerjaan di lokasi pemasangan jaringan di pelanggan sesuai dengan tempat terlampir per work order (WO). Apabila pekerjaan tidak sesuai dengan spesifikasi maka pihak pertama berhak menolak barang atau hasil pekerjaan.

11. Pasal 11 : Pekerjaan Selesai

Pekerjaan dinyatakan selesai setelah Pihak kedua menyelesaikan seluruh pekerjaan dan menyerahkan 100% pekerjaan ini dengan hasil baik kepada pihak pertama.

12. Pasal 13 : Pembayaran hasil pekerjaan

Pembayaran akan dilakukan oleh pihak pertama kepada pihak kedua dengan pemindahan buku ke dalam rekening bank yang ditunjuk. Pembayaran akan diberikan apabila prestasi fisik pekerjaan mencaai 100% dan telah dilakukan serah terima pekerjaan.

13. Pasal 14 : Jaminan Pelaksanaan

Pihak kedua harus menjamin dan bertanggungjawab melaksanakan pekerjaan sesuai pasal 1 dan 2 surat perjanjian dengan menyerahkan jaminan pelaksanaan 4% dari nilai kontrak.

14. Pasal 16 : *Force Majeure*

Pihak kedua tidak bertanggungjawab atas keterlambatan penyerahan pekerjaan yang diakibatkan oleh terjadinya *force majeure*.

15. Pasal 18 : Pemutusan Surat Perjanjian

Pihak pertama dapat memutuskan perjanjian ini secara sepihak, apabila pihak kedua memindahtangankan pekerjaan sesuai perjanjian ini baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa persetujuan tertulis dari pihak pertama. Dalam hal terjadi pemutusan perjanjian secara sepihak, kedua belah pihak sepakat untuk tidak memberlakukan pasal 1266 dan 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

16. Pasal 21 : Penyelesaian perselisihan

1. Apabila terjadi perselisihan pendapat dalam pelaksanaan pekerjaan sesuai yang tertuang dalam pasal 2, kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan dengan cara musyawarah.
2. Apabila penyelesaian secara musyawarah sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 pasal ini tidak tercapai, maka kedua belah pihak sepakat untuk menyerahkan penyelesaiannya kepada Pengadilan Negeri.
3. Kedua belah pihak sepakat memilih tempat kedudukan yang sah dan tidak berubah di kantor keanitraan Negeri Kota Denpasar.

Surat perjanjian kerja ini dibuat dan dibubuhi materai secukupnya, kemudian ditandatangani oleh kedua belah pihak, masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama (Yahya Harahap, 2006 : 52). Terjadinya wanprestasi / kelalaian oleh salah satu pihak pada pelaksanaan suatu perjanjian menimbulkan suatu akibat hukum. Akibat terjadinya wanprestasi bahwa pemborong pekerjaan listrik harus :

- a. Mengganti kerugian
- b. Benda yang dijadikan obyek dari perikatan sejak saat tidak dipenuhinya kewajiban menjadi tanggungjawab dari debitur.
- c. Jika perikatan itu timbul dari perjanjian yang timbal balik, PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) dapat minta pembatalan (pemutusan perjanjian).

Masalah tanggung jawab hukum perdata (*civielrechtelijke aansprakelijkheid*) dapat dilihat dari formulasi Pasal 1365 KUH Perdata yang mengatur adanya pertanggung jawaban pribadi si pelaku atas perbuatan melawan hukum yang dilakukannya (*persoonlijke aansprakelijkheid*). Di samping itu, undang-undang mengenal pula pertanggungjawaban oleh bukan si pelaku perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur di dalam Pasal 1367 KUH Perdata. Pasal ini menegaskan bahwa setiap orang tidak saja bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Dari pasal ini nampak adanya pertanggungjawaban seseorang dalam kualitas tertentu. Pada dasarnya kewajiban untuk memberikan ganti rugi hanya timbul bilamana ada unsur kesalahan pada si pelaku perbuatan melawan hukum dan perbuatan tersebut dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Jadi harus ada unsur kesalahan pada si pelaku dan perbuatan

itu harus dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Dari segi hukum perdata, tanggung jawab hukum tersebut dapat ditimbulkan karena wanprestasi, perbuatan melanggar hukum, dan dapat juga karena kurang hati-hatinya mengakibatkan cacat badan. Di samping itu, di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga telah diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana tercantum di dalam Pasal 19 yaitu :

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang menghasilkan atau diperdagangkan;
- b. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian 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 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; dan
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan konsumen.

Penyelesaian sengketa secara damai dapat dilakukan dengan pengajuan komplain atau keluhan oleh konsumen kepada PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero), apabila PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero) menerima atau merespon komplain tersebut dengan baik dan bersedia memberikan kompensasi berupa ganti rugi yang layak, maka sengketa telah terselesaikan dengan baik melalui cara damai sehingga konsumen tidak perlu mengajukan gugatan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) atau pengadilan negeri. Namun apabila ternyata PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero) tidak menunjukkan itikad baik dengan tidak menanggapi komplain dari konsumen listrik tersebut dan juga menolak untuk memberikan ganti rugi yang layak, maka konsumen listrik tersebut dapat mengajukan gugatan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) atau pengadilan negeri (A. Qirom Syamsudin Meliala, 2005 : 15). Dasar gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen listrik adalah bahwa PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero) telah melakukan pelanggaran hak-hak konsumen sebagaimana telah diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-undang Ketenagalistrikan atau dapat juga mengajukan gugatan dengan dasar bahwa PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero) melakukan ingkar janji (wanprestasi) akan kewajiban untuk melakukan penggantian elektronik dan bohlam milik warga yang mengalami kerusakan.

Kewajiban PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero) untuk melakukan penggantian elektronik dan bohlam. Terhadap wanprestasi yang dilakukan tersebut, maka PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero) wajib membayar ganti

rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen listrik. Namun demikian, harus terdapat hubungan sebab akibat atau hubungan kausal antara wanprestasi dan kerugian yang diderita oleh konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1247 dan Pasal 1248 KUH Perdata. Wanprestasi yang dilakukan PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero) dapat menimbulkan akibat langsung berupa kerugian bagi debitur (pihak yang berhak atas prestasi) dapat ditentukan dengan melihat hubungan kausal dengan menentukan adanya hubungan kausal atau sebab akibat, yaitu apabila sebab tersebut selaras menimbulkan akibat, di mana antara sebab dan akibat telah ada hubungan yang erat. Metode yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi adalah konsiliasi, mediasi atau arbitrase berdasarkan pilihan dari para pihak yang bersengketa. Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa di antara pihak bersengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Sementara itu, Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihak ketiga yang tidak memihak bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Sedangkan pengertian Arbitrase berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) dan konsumen listrik sebagai pihak yang bersengketa harus menghadiri persidangan yang diselenggarakan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), apabila salah satu pihak tidak hadir pada persidangan pertama, maka majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero) atau konsumen untuk hadir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu lima hari kerja terhitung sejak hari persidangan pertama dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero) dan konsumen oleh sekretariat BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Bilamana pada persidangan kedua konsumen tidak hadir maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero) yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis hakim tanpa kehadiran PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) (Persero).

Adapun tata cara yang dapat dilakukan konsumen untuk melakukan pengaduan, menurut Ibu Ni Luh Putu Widiastuti yang menjabat sebagai Spv. Pelayanan dan Administrasi PT PLN (Persero) Rayon Mengwi yang di wawancarai pada hari jumat, 21 April 2017 di kantor PT. PLN (Persero) Rayon Mengwi yaitu:

- 1) Pengaduan atau keluhan dapat dilakukan dengan mendatangi kantor Perusahaan Listrik Negara setempat sesuai dengan wilayah kerja masing-masing, atau dengan menghubungi *call center* Perusahaan Listrik Negara 123 (Jika menggunakan handphone, awali dengan kode lokasi misalnya Kuta Utara maka tekan (0361-123)

- 2) Sampaikan gangguan yang terjadi secara detail beserta nomor telpon, ID atau Nomor Kwh (*Kilo Watt Hour*) Meter dan alamat lengkap serta ancer ancer lokasi agar petugas tidak kesulitan mencari alamatnya.
- 3) Kedatangan petugas teknisi antara 30 - 45 menit dalam kondisi normal tergantung area pelayanan.
- 4) Pastikan petugas yang datang menggunakan kendaraan dinas baik itu sepeda motor atau mobil.
- 5) Catat nama petugas dengan lengkap, jika sewaktu-waktu ada perlakuan atau layanan yang dirasa kurang memuaskan dari petugas yang datang sehingga kita bisa melaporkan pada call center 123.
- 6) Setelah selesai perbaikan pastikan kembali kwh (*Kilo Watt Hour*) tersegel dengan sempurna, dan lakukan pengecekan terhadap instalasi listrik bahwa semua sudah normal sebelum petugas meninggalkan lokasi
- 7) Jangan memberikan tips kepada petugas.

Sedemikian banyak pekerjaan PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Mengwi yang dikerjakan oleh pihak ketiga selaku penyedia jasa di bidang ketenagalistrikan, yang mana wajah utama PT Perusahaan Listrik Negara berada pada pihak ketiga tersebut. Apapun itu, siapapun dia, apapun tindakan yang dilakukan, pelanggan/konsumen hanya mengetahui satu nama yang bertanggung jawab terhadap hal tersebut yaitu PT Perusahaan Listrik Negara. Maka dengan demikian lewat adanya layanan-layanan pelanggan seperti *Call Back Center* sebagai indikator, diharapkan PT Perusahaan Listrik Negara mampu melakukan evaluasi terhadap kinerja pihak ketiga karena dapat mendengarkan secara langsung respon dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. jika jalan musyawarah tidak dapat menyelesaikan masalah dalam artian telah diberikan kelonggaran kepada kontraktor pelaksana untuk mematuhi isi perjanjian, namun pihak kontraktor tetap melalaikan kewajibannya barulah diberikan teguran-teguran/somasi, apabila telah diberikan peringatan sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut pada tenggang waktu yang wajar namun pihak kontraktor tetap mengabaikannya, maka perjanjian dapat diputus secara sepihak oleh prinsipal tanpa perantaraan pengadilan setelah memberitahukan 14 (empat belas) hari sebelumnya secara tertulis kepada kontraktor. setelah kontrak diputus, maka prinsipal menunjuk pihak ketiga untuk menyelesaikan sisa pekerjaan alas biaya pihak kedua karena adanya pemutusan perjanjian mewajibkan pemborong untuk mengganti kerugian berupa ongkos-ongkos/biaya-biaya yang dikeluarkan untuk menyelesaikan sisa pekerjaan yang dikerjakan oleh pihak ketiga.

#### **4. PENUTUP**

##### **Simpulan**

1. Dasar hukum perlindungan konsumen yang menjadi korban kelalaian oleh pihak ketiga dalam melakukan pemasangan KWH (*Kilo Watt Hour*) meter adalah Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 29 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, serta perjanjian kerja antara PT. PLN (Perseroan

Terbatas Perusahaan Listrik Negara) Rayon Mengwi dengan pihak ketiga yaitu PT (Perseroan Terbatas) Adi Chandra.

2. Bentuk perlindungan hukum kepada konsumen terhadap pihak ketiga yang lalai dalam pemasangan KWH (*Kilo Watt Hour*) meter dapat dikenakan sanksi administratif yang ditentukan dalam Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diberi kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif yaitu yang berupa ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Sehingga kewenangan ada pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), bukan pada pengadilan, serta adanya layanan pengaduan yang disediakan bagi konsumen untuk dapat menangani keluhan atau permasalahan terkait ketenagalistrikan sebagai bentuk perlindungan.

### **Saran**

Berdasarkan uraian kesimpulan yang diuraikan diatas dapat disarankan yaitu :

1. Disarankan kepada pihak ketiga hendaknya dalam setiap perjanjian kerja tidak terjadi pemutusan perjanjian pemborongan terhadap pihak ketiga yang lalai, karena akan dapat merugikan para pihak dalam perjanjian serta konsumen.
2. Disarankan kepada PT. PLN Rayon Mengwi selaku direksi pekerjaan agar lebih diperketat dan perlu ditinjau ulang hasil pekerjaan dari pihak ketiga agar tidak terjadi kerugian yang dialami masyarakat selaku konsumen listrik.

### **5. DAFTAR PUSTAKA**

- A. Qirom Syamsudin Meliala, 2005, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*. Cet I, Liberty, Yogyakarta.
- Az. Nasution, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.
- Hartono Hadisooprato, 2004, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian dan Hukum Jaminan*. Cet. I, Liberty, Yogyakarta.
- Sidharta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi Penerbit Perseroan Terbatas Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Yusuf Shofie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen hukumnya*, Perseroan Terbatas Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.176.
- Yahya Harahap, 2006, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung.