

BAB II
GUGATAN TERHADAP PT. PLN (PERSERO) BERDASARKAN
WANPRESTASI DAPAT ATAU TIDAK MEMULIHKAN
KERUGIAN KONSUMEN

1. Hubungan Hukum Antara PT. PLN (Persero) dan Konsumen Pengguna Listrik

Dalam Pasal 1233 KUHPerduta menyatakan, bahwa “Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang”, ditegaskan bahwa setiap kewajiban perdata dapat terjadi karena dikehendaki oleh pihak-pihak yang terkait dalam perikatan/perjanjian yang secara sengaja dibuat oleh mereka, ataupun karena ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian berarti perikatan atau perjanjian adalah hubungan hukum antara dua atau lebih orang (pihak) dalam bidang/lapangan harta kekayaan, yang melahirkan kewajiban pada salah satu pihak dalam hubungan hukum tersebut.¹ Dalam pelaksanaan suatu perjanjian membawa konsekuensi bahwa seluruh harta kekayaan seseorang atau badan yang diakui sebagai badan hukum, akan dipertaruhkan dan dijadikan jaminan atas setiap perikatan atau kontrak orang perorangan dan atau badan hukum tersebut, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 1131 KUHPerduta.²

¹ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2003, *Perikatan Pada Umumnya*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h.17

² Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, 2003, *Perikatan yang Lahir dari Undang-Undang*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h.1

Perjanjian itu sendiri mempunyai syarat-syarat tertentu, baik itu syarat-syarat menurut undang-undang yang berlaku maupun syarat-syarat yang telah disepakati oleh kedua belah pihak itu sendiri. Dalam Pasal 1320 KUHPerdara terdapat empat syarat untuk menentukan sahnya perjanjian tersebut, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya, kesepakatan para pihak merupakan unsur mutlak untuk terjadinya suatu kontrak. Kesepakatan ini dapat terjadi dengan berbagai cara, namun yang paling penting adalah adanya penawaran dan penerimaan atas penawaran tersebut.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan, untuk mengadakan kontrak para pihak harus cakap. Seorang oleh hukum dianggap cakap untuk melakukan kontrak jika orang tersebut sudah berumur 21 tahun ke atas, namun sebaliknya seseorang dianggap tidak cakap untuk melakukan kontrak orang tersebut belum berumur 21 tahun, kecuali jika ia telah kawin sebelum cukup 21 tahun.
3. Suatu hal tertentu, dalam suatu kontrak objek perjanjian harus jelas dan ditentukan oleh para pihak, objek perjanjian tersebut dapat berupa barang maupun jasa, namun dapat juga berupa tidak berbuat sesuatu. Hal tertentu ini dalam kontrak disebut prestasi yang dapat berwujud barang, keahlian atau tenaga, dan tidak berbuat sesuatu.
4. Suatu sebab yang halal, maksudnya disini adalah bahwa ini kontrak tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.³

Selanjutnya ada pula beberapa syarat untuk perjanjian yang berlaku umum tetapi diatur di luar Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu sebagai berikut:

³ Ahmadi Miru, 2010, *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h.13

- a. Perjanjian harus dilakukan dengan iktikad baik, artinya kedua belah pihak yang melakukan perjanjian harus melaksanakan isi perjanjian itu dengan sukarela dan tanpa paksaan, serta dengan iktikad yang benar-benar mau melaksanakan isi perjanjian yang disepakati.
- b. Perjanjian tidak boleh bertentangan dengan kebiasaan yang berlaku, artinya isi dari perjanjian tidak dibenarkan bertentangan dengan kebiasaan yang berlaku di tengah-tengah masyarakat, tidak boleh bertentangan dengan kondisi yang ada dalam masyarakat.
- c. Perjanjian harus dilakukan berdasarkan asas kepatutan, artinya perjanjian yang telah disepakati harus mengikuti asas yang tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dalam masyarakat, tidak boleh melanggar hak-hak masyarakat.
- d. Perjanjian tidak boleh melanggar kepentingan umum, artinya kontrak yang dibuat tersebut tidak dibenarkan bertentangan dengan kepentingan yang ada dalam masyarakat, tidak boleh menimbulkan kerugian dalam masyarakat.⁴

Dari ketentuan tersebut di atas jelas bahwa perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak harus mengikuti persyaratan yang ditentukan, dan harus mengikuti asas kesepakatan dan kepatutan. Oleh karena persetujuan yang dibuat tersebut mengikat kedua belah pihak yang menyetujuinya. Suatu asas hukum yang penting berkaitan dengan perjanjian adalah kebebasan berkontrak, artinya pihak-pihak bebas untuk membuat kontrak apa saja, baik yang sudah ada pengaturannya maupun yang belum ada pengaturannya, dan bebas menentukan sendiri isi kontrak.

⁴ Munir Fuady, 2002, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h.16

Namun kebebasan tersebut tidak mutlak karena terdapat pembatasannya, yaitu tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan.⁵

Listrik termasuk barang yang tidak berwujud, artinya barang yang tidak dapat dilihat, tetapi dapat dirasakan manfaatnya. Untuk mendapatkan aliran listrik, masyarakat cenderung menggunakan jasa dari PT. PLN (Persero). Sedangkan syarat dan prosedur untuk mendapatkan aliran listrik dari PLN harus terjadi perjanjian antara pelanggan listrik dengan perusahaan. Dengan adanya perjanjian, maka secara tidak langsung akan timbul hak dan kewajiban secara timbal balik antara pelanggan listrik dengan perusahaan listrik negara, dimana kedua belah pihak mempunyai kehendak untuk melakukan suatu prestasi yang telah diperjanjikan

Salah satu hal yang dilakukan oleh PT. PLN sebelum penyambungan listrik kepada konsumen listrik terlebih dahulu dilakukan penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Perjanjian yang dibuat oleh para pihak tersebut dapat dijadikan dasar perikatan bagi kedua belah pihak. Hal ini seperti yang disebutkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPdata yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Dari Perjanjian yang dibuat ini, maka akan timbul suatu hubungan antara 2 (dua) orang tersebut. Hubungan inilah yang dinamakan perikatan. Pada dasarnya perjanjian menerbitkan suatu perikatan antara dua orang (pihak) yang membuatnya.

⁵ Sanusi Bintang dan Dahlan, 2000, *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hal.16

Didalam Pasal 1338 kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan Undang-undang yang berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya, bahwa pada prinsipnya perjanjian yang telah disepakati merupakan hukum bagi yang membuatnya dan kepada hukum itulah mereka tunduk dan mematuhi. Setiap perjanjian yang dibuat dan disepakati terdapat diantaranya yaitu hak-hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak, dengan dipenuhinya hak-hak dan kewajiban tersebut maka terciptalah suatu keadilan bagi kedua belah pihak.

Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik merupakan perjanjian timbal balik, karena perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak, jadi kedua belah pihak masing- masing harus memenuhi kewajiban utama atau prestasi. Kriteria umum dari perjanjian jenis ini adalah kewajiban untuk berprestasi bagi kedua belah pihak atau salah satu pihak. Pada perjanjian Jual beli hak dan kewajiban ada di kedua pihak, pihak penjual berkewajiban menyerahkan barang yang dijual dan berhak mendapat pembayaran dan pembeli berkewajiban membayar dan hak menerima barangnya. Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik dikategorikan sebagai perjanjian timbal balik karena di dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) terdapat hak dan kewajiban dari pelaku usaha yaitu PT. PLN (Persero) dan konsumen yang harus dipenuhi oleh masing- masing pihak.

Untuk memperoleh aliran listrik masyarakat harus membeli dengan cara berlangganan listrik pada PT. PLN (Persero). Untuk dapat berlangganan listrik tersebut, masyarakat harus memenuhi persyaratan dan prosedur berlangganan yang

ditentukan oleh PT. PLN (Persero). Dengan memenuhi persyaratan dan prosedur untuk berlangganan listrik, berarti masyarakat selaku konsumen sudah mengikatkan dalam Perjanjian penjualan tenaga listrik dengan PT. PLN (Persero). Dengan adanya perjanjian, maka akan timbul hak dan kewajiban secara timbal balik antara pelanggan listrik dengan PT. PLN (Persero), dimana kedua belah pihak mempunyai kehendak untuk melakukan suatu prestasi yang telah diperjanjikan.

Salah satu hal yang dilakukan oleh PT. PLN sebelum penyambungan listrik kepada konsumen listrik terlebih dahulu dilakukan penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Perjanjian yang dibuat oleh para pihak tersebut dapat dijadikan dasar perikatan bagi kedua belah pihak. Hal ini seperti yang disebutkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Dari Perjanjian yang dibuat ini, maka akan timbul suatu hubungan antara 2 (dua) orang atau badan hukum tersebut. Hubungan inilah yang dinamakan perikatan.

Didalam Pasal 1338 kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang yang berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya, bahwa pada prinsipnya perjanjian yang telah disepakati merupakan hukum bagi yang membuatnya dan kepada hukum itulah mereka tunduk dan mematuhi. Setiap perjanjian yang dibuat dan disepakati terdapat diantaranya yaitu hak-hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak, dengan dipenuhinya hak-hak dan kewajiban tersebut maka terciptalah suatu keadilan bagi kedua belah pihak.

Bila dilihat dari sudut pandang konsumen, Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) yang dibuat oleh pelaku usaha dalam hal ini adalah PT. PLN (Persero) adalah suatu perjanjian dalam bentuk Perjanjian/Kontrak Baku, yang dibuat oleh pelaku usaha, yang didalamnya lebih banyak kewajiban yang dibebankan kepada konsumen sebagai pihak yang hanya dapat menerima penawaran dari PT. PLN (Persero) karena konsumen membutuhkan tenaga listrik untuk menunjang aktifitas kehidupannya sehari-hari. 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, sehingga terjadi ketidakseimbangan hak dan kewajiban. Suatu perjanjian dikatakan seimbang jika syarat-syarat dan isi perjanjian tersebut dibuat oleh kedua belah pihak yang akan melakukan perjanjian. Pembuatan perjanjian seperti ini sebagai formalitas untuk mengantisipasi jika terjadi permasalahan antara kedua belah pihak dalam perjanjian jual-beli tenaga listrik.

Menurut Mariam Darus Badruzaman, terdapat jenis Perjanjian Baku Sepihak yang berkembang di masyarakat. Yang dimaksud dengan Perjanjian Baku Sepihak adalah Perjanjian yang isinya dibuat oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam perjanjian itu. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) termasuk dalam kategori Perjanjian Baku sepihak, karena Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dibuat oleh PT. PLN (Persero) dan kedudukan PT. PLN (Persero) lebih kuat daripada konsumen.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Perjanjian/Kontrak Baku dilarang, apabila :

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit di mengerti.
3. Setiap klausula 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.
4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Kedudukan konsumen dalam kedudukan yang lemah bila Perjanjian Baku yang dilakukan oleh Pelaku Usaha hanya secara sepihak seperti yang tertuang dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dikarenakan konsumen membutuhkan aliran tenaga listrik tersebut.

Pada umumnya perjanjian tidak terikat kepada suatu bentuk tertentu. Perjanjian dapat dibuat secara tertulis, dan apabila dibuat secara tertulis maka akan bersifat sebagai alat bukti apabila terjadi perselisihan. Walau demikian untuk beberapa perjanjian, undang-undang menentukan suatu bentuk tertentu, sehingga apabila bentuk itu tidak diikuti maka perjanjian tersebut batal demi hukum, misalnya untuk mendapatkan aliran listrik harus menandatangani perjanjian yang bentuk atau formulirnya telah disediakan oleh pihak PT. PLN (Persero). Perjanjian ini merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk bisa mendapatkan aliran listrik.

Hubungan hukum dalam perjanjian ini adalah suatu hubungan hukum dalam bidang harta kekayaan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih berdasarkan persetujuan bersama, dimana pihak yang satu mempunyai hak untuk memperoleh

prestasi dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi prestasi itu, dan cara pemenuhan prestasi tersebut harus dapat diterima dan sah menurut hukum. Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa hubungan hukum perjanjian itu dapat tercipta oleh karena adanya perbuatan, yaitu perbuatan hukum yang dilakukan oleh para pihak, sehingga pada satu pihak diberi hak untuk memperoleh prestasi sedangkan pihak yang lain bersedia untuk dibebani dengan kewajiban untuk pemenuhan prestasi.

Perjanjian jual beli menurut KUHPerdara menganut sistem obligatoir, yang berarti bahwa perjanjian jual beli baru meletakkan hak dan kewajiban bertimbal balik antara kedua pihak yaitu penjual dan pembeli pada saat terjadi kesepakatan. Dengan adanya kesepakatan tersebut, maka kepada penjual diletakkan kewajiban untuk menyerahkan hak milik atas barang yang dijualnya, sekaligus memberikan hak untuk menuntut pembayaran harga yang telah disepakati dan dilain pihak meletakkan kewajiban kepada pembeli untuk membayar harga barang sebagai imbalan haknya dan untuk menuntut penyerahan hak milik atas barang yang dibelinya. Dengan kata lain, perjanjian jual beli menurut KUHPerdara belum memindahkan hak milik atas barang, hak milik atas barang berpindah pada saat setelah dilakukannya penyerahan (*levering*) yang merupakan perbuatan yuridis guna memindahkan hak milik.

Dengan demikian, prestasi adalah suatu pemenuhan janji atau tindakan mengenai objek yang diperjanjikan termasuk didalamnya pemenuhan hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh masing-masing pihak yang membuat dan terikat dengan perjanjian yang mereka sepakati.

Definisi perikatan hukum dapat dijumpai dari pendapat para ahli hukum. Yustianus mengatakan bahwa “suatu perikatan hukum atau *obligatio* adalah suatu kewajiban dari seseorang untuk mengadakan prestasi terhadap pihak lain”. Menurut definisi ini perikatan hanya ditinjau dari satu segi saja, yakni dari segi kewajiban atau segi pasifnya saja. Sedang menurut Von Savigny menyatakan bahwa “Perikatan hukum adalah hak dari seseorang (kreditur) terhadap seseorang lain (debitur)”. Menurut definisi ini perikatan juga hanya ditinjau dari satu segi saja, yakni segi hak atau segi aktifnya. Jadi baik Yustianus maupun Von Savigny hanya menitikberatkan perikatan hukum pada satu segi saja.

Menurut Subekti bahwa “suatu perikatan adalah hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hak dari pihak lain, dan pihak lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu”. Pihak yang berhak menuntut sesuatu dinamakan kreditur atau si berpiutang, sedang pihak yang berkewajiban memenuhi tuntutan dinamakan debitur atau si berutang.

Jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdara adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan. Dari rumusan Pasal 1457 KUHPerdara tersebut dapat ditarik pengertian bahwa jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual, dan penyerahan uang oleh pembeli kepada penjual.

Dengan telah dibayarnya Biaya Penyambungan dan Uang Jaminan Pelanggan oleh konsumen, maka pada saat itu juga konsumen dinyatakan sah sebagai pembeli atau pelanggan PT. PLN (Persero) yang berkewajiban membayar harga satuan listrik sesuai yang dipergunakan dalam setiap bulannya dan berhak menikmati aliran listrik sebagaimana telah diperjanjikan. Di pihak PT. PLN (Persero), dengan telah dibayarnya Biaya Penyambungan dan Uang Jaminan Pelanggan oleh konsumen, maka PT. PLN (Persero) mempunyai kewajiban untuk menyerahkan atau memberikan aliran listrik kepada konsumen tersebut dan berhak mendapatkan pembayaran atas penggunaan aliran listrik oleh konsumennya. Hal tersebut adalah sesuai dengan ketentuan Pasal 1457 KUHPerdara yang merumuskan jual beli sebagai “suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”.

Klausula dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) adalah bentuk baku yang telah ditentukan dan dibuat secara sepihak oleh PT. PLN (Persero), sehingga PT. PLN (Persero) telah menyediakan syarat-syarat perjanjian dan pihak konsumen tinggal menyetujuinya. Hal ini dapat menimbulkan ketidakseimbangan dan ketidakadilan bagi konsumen, dikarenakan yang menentukan syarat perjanjian hanya satu pihak yaitu PT. PLN (Persero). Perjanjian yang ideal adalah perjanjian yang seimbang yang dibuat dan isinya ditentukan oleh kedua belah pihak. Itikad baik juga adalah sikap yang diuntut dalam perjanjian yang dilakukan oleh kedua pihak. Adanya itikad baik di antara para pihak yang membuat perjanjian harus ada dan diperhatikan oleh

para pihak untuk menghindari atau mengantisipasi konflik yang akan terjadi di kemudian hari.

2. Hak dan Kewajiban PT. PLN (Persero) dan Konsumen Listrik

Hanya ada 2 (dua) pihak yang terlibat dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik, yaitu:

1. Pihak Perusahaan, yaitu PT. PLN (Persero)
2. Pihak Pelanggan atau Pemakai Tenaga Listrik adalah:
 - a. Pihak Pelanggan Tenaga Listrik baik setiap orang atau badan usaha atau badan/lembaga lain yang berdiri mewakili untuk dan atas nama sebagai pihak dalam Surat Pernyataan Kontrak Penyambungan.
 - b. Pihak Pelanggan Tenaga Listrik baik setiap orang atau Badan Usaha atau badan/lembaga lain yang berdiri mewakili untuk dan atas nama sebagai pihak dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

Pihak-pihak yang telah disebutkan diatas yaitu pihak PT. PLN (Persero) dan pihak pelanggan dalam melaksanakan Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik, masing-masing mempunyai hak dan kewajiban.

2.1. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan beberapa hak. Hak-hak pelaku usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 6, yang menyatakan bahwa hak pelaku usaha terdiri atas:

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

Sebagai konsekuensi dari adanya hak konsumen, maka pada pelaku usaha dibebani kewajiban-kewajiban. Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa kewajiban dari pelaku usaha, antara lain:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan,
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁶

Hak pelaku usaha disamping diatur di undang-undang perlindungan konsumen, juga diatur dalam Pasal 27 Undang-Undang Ketenagalistrikan.

Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik atau pelaku usaha berhak :

- a. melintasi sungai atau danau baik di atas maupun di bawah permukaan;
- b. melintasi laut baik di atas maupun di bawah permukaan;
- c. melintasi jalan umum dan jalan kereta api;
- d. masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu;
- e. menggunakan tanah dan melintas di atas atau di bawah tanah;

⁶ Undang-Undang Perlindungan Konsumen

- f. melintas di atas atau di bawah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah; dan
- g. memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya.

Selain memiliki hak, pelaku usaha mempunyai kewajiban yang diatur dalam Pasal 28 Undang-Undang Ketenagalistrikan, antara lain :

- a. menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku;
- b. memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat;
- c. memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan
- d. mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Hak dan kewajiban PT. PLN (Persero) diatur juga dalam Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.

Hak PT. PLN (Persero) selaku pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, antara lain :

1. Pasal 21 ayat (2), bahwa pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dapat menghentikan sementara penyediaan tenaga listrik, apabila:
 - a. diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan pemeliharaan, perluasan atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan;
 - b. terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan yang bukan karena kelalaian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik;

- c. terjadi keadaan yang secara teknis berpotensi membahayakan keselamatan umum; dan/atau
 - d. untuk kepentingan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pasal 21 ayat (4), bahwa Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen atas penghentian sementara penyediaan tenaga listrik

Sedangkan kewajiban PT. PLN (Persero) selaku pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, sebagai berikut :

1. Pasal 21 ayat (1), bahwa Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus yang memenuhi standar mutu dan keandalan tenaga listrik.
2. Pasal 22 ayat (3), bahwa Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik harus memberitahukan kepada konsumen paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum penghentian sementara penyediaan tenaga listrik, dalam hal :
 - a. diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan pemeliharaan, perluasan atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan;
 - b. terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan yang bukan karena kelalaian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik;
 - c. terjadi keadaan yang secara teknis berpotensi membahayakan keselamatan umum; dan/atau
 - d. untuk kepentingan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Pasal 22, bahwa Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib memenuhi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik.
4. Pasal 23 ayat (2), bahwa pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik tidak memenuhi mutu pelayanan tenaga listrik, diwajibkan membayar kompensasi mutu pelayanan kepada konsumen.

Hak dan kewajiban PT. PLN (Persero) selaku pelaku usaha tenaga listrik yang terkandung dalam SPJBTL sebagai berikut :

a. Hak PLN yaitu :

- 1) PLN berhak melakukan pekerjaan pemeliharaan dan atau perbaikan, perluasan, rehabilitasi instalasi listrik miliknya sekurang-kurangnya satu tahun sekali, atau melakukan pekerjaan perbaikan peralatan listrik miliknya setiap saat apabila terjadi gangguan atau kerusakan secara mendadak terhadap instalasi dan atau peralatan listrik yang dimaksud.
- 2) PLN berhak melakukan pemadaman atau penghentian penyaluran tenaga listrik apabila terjadi gangguan atau kerusakan.
- 3) PLN berhak melakukan pemutusan sementara penyaluran tenaga listrik apabila pelanggan tidak membayar rekening bulanan listrik tepat pada waktunya.

b. Kewajiban PLN yaitu :

- 1) PLN wajib menyalurkan tenaga listrik secara terus menerus tanpa terputus-putus sesuai dengan kesepakatan kecuali terjadi kahar, penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau penggunaan mengakibatkan gangguan tegangan melebihi ketentuan.

- 2) PLN wajib memberitahukan informasi kepada pelanggan sebelum pelaksanaan pemadaman, kecuali terjadi gangguan atau kerusakan mendadak.
- 3) PLN wajib menaikkan tingkat mutu pelayanan terhadap pelanggan yang diumumkan setiap awal triwulan.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenai dalam hukum perjanjian. Ketentuan mengenai itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan usahanya. Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang sampai pada tahap purna penjualan. Di pihak lain, konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang diproduksi oleh produsen atau pelaku usaha, sedang kemungkinan bagi konsumen untuk dapat merugikan, produsen, mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

Dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen juga disebutkan bahwa yang menjadi kewajiban lain dari pelaku usaha. Salah satu yang menjadi kewajiban dari pelaku usaha adalah menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Penyampaian informasi yang memadai

ini sangatlah penting bagi konsumen, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk. Penyampaian informasi ini dapat berupa, peringatan atau instruksi pemakaian produk.

2.2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Baik konsumen maupun pelaku usaha, memiliki hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh mereka. Jika terjadi pelanggaran akan hak-hak konsumen atau konsumen mengalami kerugian sebagai akibat dari pelaku usaha yang tidak melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya, maka konsumen dapat menuntut pelaku usaha tersebut untuk bertanggung jawab. Sebaliknya, konsumen tidak dapat menuntut pelaku usaha untuk bertanggung jawab jika konsumen tidak melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya.

Menurut Sidart secara umum, terdapat empat hak dasar konsumen yang mengacu pada *President Kennedys 1962 Consumer's Bill of Right*. Ke empat hak tersebut yaitu:

- a. hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*);
- b. hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*);
- c. hak untuk memilih (*the right to choose*);
- d. hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Empat hak dasar yang dikemukakan oleh John F. Kennedy tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-hak Asasi manusia yang dicanangkan oleh PBB.⁷ Selain dari empat hak dasar yang dikemukakan di atas, dalam literatur

⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta, 2004, h. 39.

hukum terkadang hak-hak dasar tersebut digabung dengan hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang bersih sehingga kelima-limanya disebut dengan "Panca Hak Konsumen".⁸ Dalam perkembangannya, Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union- IOCU*) menambahkan beberapa hak konsumen lainnya, yaitu hak memperoleh kebutuhan hidup, hak memperoleh ganti rugi, hak memperoleh pendidikan konsumen, dan hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Selain itu, Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap* atau EEG) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen, yaitu:

- a. hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
- b. hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van mijn economische belangen*);
- c. hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);
- d. hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*);
- e. hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).⁹

Hak dan kewajiban dari konsumen diatur dalam ketentuan Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut:

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

⁸ Munir Fuady, 2005, *Pengantar Hukum Bisnis; Monata Bisnis Modern di Era Global*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, h.228.

⁹ *Ibid.*, h. 39-40.

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

Selain hak, tentunya konsumen juga memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi. Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen menetapkan empat kewajiban konsumen sebagai berikut:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Disamping Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ada Undang-Undang tentang Ketenagalistrikan yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen yaitu pada Pasal 29.

Hak konsumen berdasarkan Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Ketenagalistrikan, antara lain :

- a. mendapat pelayanan yang baik;
- b. mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c. memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- d. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- e. mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Sedangkan kewajiban konsumen berdasarkan Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Ketenagalistrikan, antara lain :

- a. melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- b. menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen;
- c. memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
- d. membayar tagihan pemakaian tenaga listrik; dan
- e. menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.

Hak dan kewajiban pelanggan atau konsumen tenaga listrik yang terkandung dalam SPJBTL sebagai berikut :

- a. Hak Pelanggan (konsumen), yaitu :
 - 1) hak untuk menerima tenaga listrik yang disalurkan oleh PLN sesuai dengan kesepakatan.
 - 2) hak untuk mengetahui informasi dalam jangka waktu 1 x 24 jam sebelum pelaksanaan pemadaman, kecuali apabila terjadi gangguan atau kerusakan mendadak pada alat pembatas dan pengukur (APP) milik PLN.
 - 3) hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh PLN terutama mengenai jumlah gangguan, lama gangguan, kesalahan pembacaan meter.
- b. Kewajiban pelanggan (konsumen) yaitu :
 - 1) pelanggan wajib menjaga instalasi atau peralatan listrik PLN dalam area tanah dan atau bangunan miliknya.
 - 2) pelanggan wajib membayar rekening bulanan listrik sesuai dengan jumlah pemakaian tenaga listrik selama satu bulan.

3. Tanggung Gugat PT. PLN (Persero) atas Ketidakpuasan Konsumen Listrik

Seorang debitur dikatakan lalai, apabila ia tidak memenuhi kewajibannya atau terlambat memenuhinya tetapi tidak seperti yang telah diperjanjikan.¹⁰

Wanprestasi terdapat dalam pasal 1243 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa:

“penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai

¹⁰ Subekti, 2007, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Arga Printing, Jakarta, h. 146

memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”.¹¹

Wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak dipenuhi atau ingkar janji atau kelalaian yang dilakukan oleh debitur baik karena tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan maupun malah melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Wanprestasi memberikan akibat hukum terhadap pihak yang melakukannya dan membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi, sehingga oleh hukum diharapkan agar tidak ada satu pihak pun yang dirugikan karena wanprestasi tersebut.

Bentuk wanprestasi menurut Satrio (1999), terdapat 3 (tiga) jenis yaitu:

1. Tidak memenuhi prestasi sama sekali. Sehubungan dengan dengan debitur yang tidak memenuhi prestasinya maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.
2. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya. Apabila prestasi debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka debitur dianggap memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya.
3. Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru. Debitur yang memenuhi prestasi tapi keliru, apabila prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali.

¹¹ Ahmadi Miru, Sakka Pati, 2008, *Hukum Perikatan*, Rajawali Pers, Jakarta, h. 12

Sedangkan menurut Subekti, bentuk dan syarat tertentu hingga terpenuhinya wanprestasi adalah sebagai berikut:

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.
3. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat.
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Adapun syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh seorang Debitur sehingga dikatakan dalam keadaan wanprestasi, yaitu:

1. **Syarat materil**, yaitu adanya kesengajaan berupa:
 - a. kesengajaan adalah suatu hal yang dilakukan seseorang dengan dikehendaki dan diketahui serta disadari oleh pelaku sehingga menimbulkan kerugian pada pihak lain.
 - b. Kelalaian, adalah suatu hal yang dilakukan dimana seseorang yang wajib berprestasi seharusnya tahu atau patut menduga bahwa dengan perbuatan atau sikap yang diambil olehnya akan menimbulkan kerugian.
2. **Syarat formil**, yaitu adanya peringatan atau somasi hal kelalaian atau wanprestasi pada pihak debitur harus dinyatakan dahulu secara resmi, yaitu dengan memperingatkan debitur, bahwa kreditor menghendaki pembayaran seketika atau dalam jangka waktu yang pendek. Somasi adalah teguran keras secara tertulis dari kreditor berupa akta kepada debitur, supaya debitur harus berprestasi dan disertai dengan sangsi atau denda atau hukuman yang akan dijatuhkan atau diterapkan, apabila debitur wanprestasi atau lalai.

Beberapa faktor yang menjadi penyebab terjadinya wanprestasi adalah sebagai berikut (Satrio, 1999):

a. Adanya Kelalaian Debitur (Nasabah)

Kerugian itu dapat dipersalahkan kepadanya (debitur) jika ada unsur kesengajaan atau kelalaian dalam peristiwa yang merugikan pada diri debitur yang dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Kelalaian adalah peristiwa dimana seorang debitur seharusnya tahu atau patut menduga, bahwa dengan perbuatan atau sikap yang diambil olehnya akan timbul kerugian.

Sehubungan dengan kelalaian debitur, perlu diketahui kewajiban-kewajiban yang dianggap lalai apabila tidak dilaksanakan oleh seorang debitur, yaitu:

1. Kewajiban untuk memberikan sesuatu yang telah dijanjikan.
2. Kewajiban untuk melakukan suatu perbuatan.
3. Kewajiban untuk tidak melaksanakan suatu perbuatan.

b. Karena Adanya Keadaan Memaksa (*overmacht/force majeure*)

Keadaan memaksa ialah keadaan tidak dapat dipenuhinya prestasi oleh pihak debitur karena terjadi suatu peristiwa bukan karena kesalahannya, peristiwa mana tidak dapat diketahui atau tidak dapat diduga akan terjadi pada waktu membuat perikatan. Dalam keadaan memaksa ini debitur tidak dapat dipersalahkan karena keadaan memaksa tersebut timbul di luar kemauan dan kemampuan debitur.

Adapun unsur-unsur yang terdapat dalam keadaan memaksa adalah sebagai berikut:

1. Tidak dipenuhi prestasi karena suatu peristiwa yang membinasakan benda yang menjadi objek perikatan, ini selalu bersifat tetap.
2. Tidak dapat dipenuhi prestasi karena suatu peristiwa yang menghalangi perbuatan debitur untuk berprestasi, ini dapat bersifat tetap atau sementara.
3. Peristiwa itu tidak dapat diketahui atau diduga akan terjadi pada waktu membuat perikatan baik oleh debitur maupun oleh kreditur. Jadi bukan karena kesalahan pihak-pihak, khususnya debitur.

Akibat hukum atau sanksi yang diberikan kepada debitur karena melakukan wanprestasi adalah sebagai berikut:

a. Kewajiban membayar ganti rugi

Ganti rugi adalah membayar segala kerugian karena musnahnya atau rusaknya barang-barang milik kreditur akibat kelalaian debitur. Untuk menuntut ganti rugi harus ada penagihan atau (somasi) terlebih dahulu, kecuali dalam peristiwa-peristiwa tertentu yang tidak memerlukan adanya teguran.

Ketentuan tentang ganti rugi diatur dalam pasal 1246 KUHPerdara, yang terdiri dari tiga macam, yaitu: biaya, rugi dan bunga. Biaya adalah segala pengeluaran atas pengongkosan yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh kreditur sedangkan bunga adalah segala kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayangkan atau yang sudah diperhitungkan sebelumnya.

Ganti rugi itu harus dihitung berdasarkan nilai uang dan harus berbentuk uang. Jadi ganti rugi yang ditimbulkan adanya wanprestasi itu hanya boleh diperhitungkan berdasar sejumlah uang. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya kesulitan dalam penilaian jika harus diganti dengan cara lain.

b. Pembatalan perjanjian

Sebagai sangsi yang kedua akibat kelalaian seorang debitur yaitu berupa pembatalan perjanjian. Sangsi atau hukuman ini apabila seseorang tidak dapat melihat sifat pembatalannya tersebut sebagai suatu hukuman dianggap debitur malahan merasa puas atas segala pembatalan tersebut karena ia merasa dibebaskan dari segala kewajiban untuk melakukan prestasi.

Menurut KUHPerdata pasal 1266: Syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan-persetujuan yang bertimbal balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal yang demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada hakim. Permintaan ini juga harus dilakukan meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan dalam perjanjian. Jika syarat batal tidak dinyatakan dalam persetujuan hakim adalah leluasa untuk menurut keadaan, atas permintaan si tergugat, memberikan suatu jangka waktu untuk masih juga memenuhi kewajibannya, jangka waktu mana namun tidak boleh lebih dari satu bulan.

c. Peralihan risiko

Akibat wanprestasi yang berupa peralihan risiko ini berlaku pada perjanjian yang objeknya suatu barang, seperti pada perjanjian pembiayaan leasing. Dalam hal ini seperti yang terdapat pada pasal 1237 KUHPerdata ayat 2 yang menyatakan, Jika si berutang lalai akan menyerahkannya, maka semenjak saat kelalaiannya kebendaan adalah atas tanggungannya.

Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik adalah suatu persetujuan dari penjual dalam hal ini adalah PT. PLN (Persero) untuk memberikan sesuatu barang/benda yakni Tenaga Listrik yang dibangkitkan, ditransmisikan dan didistribusikan kepada pembeli yakni konsumen untuk keperluannya serta konsumen mengikatkan diri untuk membayar harga atas Tenaga Listrik yang dipakainya. Tenaga Listrik adalah merupakan benda yang tidak berwujud, karena walaupun tidak dapat diraba tetapi dapat dirasakan manfaatnya dan dapat ditentukan besar jumlahnya yaitu diukur dengan alat meter Kilo Watt Hour (KWH) serta dapat ditentukan besar volumenya yaitu dibatasi dalam kapasitas daya pemakaian yaitu Kilo Volt Ampere (KVA).

Menyangkut sahnya perjanjian jual beli tenaga listrik dapat dikatakan bahwa perjanjian tersebut dibuat sesuai dengan ketentuan pasal 1320 KUHPerdara, yaitu adanya pihak yang membuat perjanjian tersebut dan pihak- pihak yang membuat perjanjian tersebut telah bersepakat dan para yang membuat perjanjian jual beli tenaga listrik adalah mereka yang sudah mempunyai kecakapan untuk itu, tentang suatu hal tertentu jelas dalam perjanjian jual beli tenaga listrik yang dimaksudkan disini adalah perjanjian untuk memperoleh tenaga listrik sesuai dengan besarnya daya yang dimintakan oleh pelanggan, suatu sebab yang halal disini terlihat apabila tenaga listrik dapat dialirkan kerumah pelanggan dan pelanggan dapat menggunakan tenaga listrik tersebut guna kebutuhan penerangan dan lain- lain.

Perjanjian jual beli tenaga listrik mempunyai perbedaan dengan perjanjian jual beli pada umumnya, karena dalam perjanjian jual beli tenaga listrik tidak

terjadi peralihan hak milik atas barang yang di perjual belikan. Barang yang diperjual belikan (tenaga listrik) secara keseluruhan masih tetap menjadi milik daripada penjual dan penjual hanya menyerahkan tenaga listrik sesuai besar tenaga yang dibutuhkan kepada pelanggan secara terus-menerus sampai pelanggan menghentikan perjanjiannya. Dengan demikian yang menjadi perbedaan antar perjanjian jual beli tenaga listrik dengan perjanjian jual beli pada umumnya ialah teknis pelaksanaan penyerahan kebendaan yang menjadi objek perjanjian itu sendiri dan tidak serta merta mengalihkan hak milik kepada si pembeli, dalam hal ini pelanggan.

Dari pengertian-pengertian jual beli secara umum yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik mempunyai pengertian yang sama dengan perjanjian jual beli pada umumnya, akan tetapi berbeda dalam pelaksanaannya karena yang menjadi objek perjanjiannya dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik adalah Tenaga Listrik. Dalam perjanjian jual beli tenaga listrik, menyangkut barang itu sudah jelas objek atas perjanjian tersebut adalah benda atau barang, yaitu tenaga listrik. Tenaga Listrik termasuk dalam benda yang tidak berwujud, oleh karena itu listrik disebut benda tidak berwujud.

Dari pengertian tenaga listrik di atas tidak bisa kita temukan pengertian listrik sebagai benda, namun dapatlah dikatakan bahwa listrik atau tenaga listrik adalah merupakan “benda”, dan benda yang dimaksudkan disini adalah “benda yang tidak berwujud”. Listrik sebagai benda tidak berwujud dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dalam mengemukakan pengertian benda, Vollmar mengatakan bahwa: termasuk juga benda-benda tidak berwujud, tetapi mempunyai harga, yang dapat tunduk kepada penguasaan manusia dan yang merupakan suatu keseluruhan. Dari penjelasan ini dapatlah dikatakan bahwa listrik merupakan benda tidak berwujud dimana sekalipun tidak dilihat atau dipegang, tetapi mempunyai harga yang dapat ditentukan oleh tarif berdasarkan penggunaan yang dapat diukur dengan alat meter, dalam istilah teknik kelistrikan disebut Kilo Watt Hour (KWH), yang untuk penggunaannya listrik diatur oleh manusia atau tunduk dibawah penguasaan manusia. Sedangkan yang merupakan suatu keseluruhan atau kesatuan, ini dapat terjadi karena penyediaan tenaga listrik adalah pendistribusian tenaga listrik mulai dari titik pembangkit sampai ketitik pemakaian itu merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan, sebab kalau dipisahkan atau terputus, maka tidak ada tenaga listrik.
2. Selanjutnya Vollmar menjelaskan lagi bahwa yang dimaksudkan dengan benda mempunyai harga atau dapat dinilai dengan uang, dan menurut masyarakat itu merupakan kebutuhan. Listrik dapat dikategorikan dengan pengertian ini karena sekalipun benda tak berwujud namun dapat dinilai dengan uang oleh karena itu maka diadakannya perjanjian jual beli tenaga listrik dimana yang dijual adalah tenaga listrik dengan ketentuan besarnya volume yang dibatasi dalam kapasitas daya pemakaian yaitu Kilo Volt Ampere (KVA) dan dapat diukur dengan alat meter Kilo Watt Hour (KWH). Tentang dibutuhkan oleh masyarakat, tidak dipungkiri lagi bahwa tenaga listrik sudah merupakan kebutuhan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat yang serba maju ini.

Kebutuhan-kebutuhan tersebut adalah untuk penerangan, menjalankan peralatan rumah tangga, usaha industri, kesehatan, perkantoran dan lain-lain.

3. Bila dihubungkan dengan pendapat Sri Soedewi Masjchoen Safyan yang mengemukakan bahwa benda dalam lapangan hukum benda adalah benda yang dapat dilakukan penyerahan dan umumnya dapat menjadi objek dari hak milik, maka listrik juga dapat dikategorikan dalam pengertian ini. Sebagai benda tidak berwujud listrik dapat menjadi objek hak milik, dalam hal ini Negara adalah pemilik yang menguasai penyediaan listrik atau tenaga listrik yang kemudian pelaksanaannya diberikan kepada PT. PLN (Persero) sebagai Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik. Sebagai benda tidak berwujud listrik dapat menjadi benda yang dapat dilakukan penyerahan, dalam hal ini untuk memperoleh aliran listrik, maka seorang pelanggan harus membuat perjanjian yaitu perjanjian jual beli tenaga listrik dengan PT. PLN (Persero) sebagai Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan, barulah PT. PLN (Persero) menyerahkan atau mengalirkan tenaga listrik tersebut, sekalipun penyerahan itu tidak melahirkan kepemilikan atas tenaga listrik tersebut kepada pelanggan atau pemakai, tetapi disini terlihat bahwa listrik dapat menjadi benda (tidak berwujud) yang dapat diserahkan.

Salah satu unsur dari suatu perikatan adalah adanya suatu isi atau tujuan perikatan, yakni suatu prestasi yang terdiri dari tiga macam, yaitu :

1. Memberikan sesuatu, misalnya membayar harga, menyerahkan barang.
2. Berbuat sesuatu, misalnya memperbaiki barang yang rusak, membangun rumah, melukis suatu lukisan untuk pemesanan.

3. Tidak berbuat sesuatu, misalnya perjanjian untuk tidak mendirikan suatu bangunan, perjanjian untuk tidak menggunakan merk dagang tertentu.

Prestasi dalam suatu perikatan tersebut harus memenuhi syarat-syarat :

1. Suatu prestasi harus merupakan suatu prestasi yang tertentu, atau sedikitnya dapat ditentukan jenisnya.
2. Prestasi harus dihubungkan dengan suatu kepentingan.
3. Prestasi harus diperbolehkan oleh undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.
4. Prestasi harus mungkin dilaksanakan.

Apabila debitur tidak dapat memenuhi prestasinya, maka dikatakan bahwa debitur tersebut melakukan wanprestasi. Wanprestasi memiliki pengertian yang jauh lebih luas dari sekadar cidera janji, oleh karena cidera janji hanya berbicara atau berhubungan dengan kelalaian atau ketidaksihinggaan suatu prestasi yang merupakan perikatan yang lahir dari perjanjian. Sedangkan wanprestasi itu sendiri mencakup juga pelaksanaan kelalaian atau pelaksanaan prestasi yang buruk yang tidak hanya lahir dari Undang-Undang. Dalam membicarakan “wanprestasi” maka tidak akan terlepas dari masalah “pernyataan lalai” (*ingebrekke stelling*) dan “kelalaian” (*verzuim*). Adapun yang dimaksud dengan wanprestasi adalah keadaan dimana seseorang telah lalai untuk memenuhi kewajiban yang diharuskan oleh undang-undang. Jadi wanprestasi merupakan akibat daripada tidak dipenuhinya perikatan hukum. Jika tidak ditentukan lain daripada isi kontrak tersebut, maka seseorang/debitur harus segera memenuhi prestasi.

Rumusan wanprestasi serupa dengan istilah “*default*” dalam bahasa Inggris.

Menurut Black’s Law Dictionary. Yang dimaksud dengan “*default*” adalah :

By it’s derivation, a failure. An omission of that which ought to be done. Specifically, the omission or failure to perform a legal or contractual duty; to observe a promise or discharge an obligation; or to perform an agreement. The terms also embraces the ideas of dishonesty, and of wrongful act.

Dari pengertian yang diberikan dalam Black’s Law Dictionary tersebut, dapat dilihat bahwa “*default*” memang tidak spesifik menunjuk hanya pada cidera janji, melainkan pada wanprestasi, atau tidak dipenuhinya suatu kewajiban hukum, yang juga memberikan arti kepada suatu indakan melawan hukum. Jadi ini berarti wanprestasi adalah suatu pengertian yang sangat luas yang tidak hanya meliputi cidera janji atau tidak melaksanakan perikatan yang lahir dari perjanjian, tetapi juga meliputi segala macam kewajiban (dalam hal ini kewajiban dalam lapangan harta kekayaan) yang dibebankan oleh hukum.

Wanprestasi menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata atau BW (Burgerlijk wetboek voor Indonesie) disebut dalam Pasal 1238 berbunyi;

Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa Si berutang akan harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.

Orang atau pihak yang lalai akan pemenuhan kewajibannya sementara ia sudah mengikatkan diri di dalam suatu kesepakatan (perikatan) dapat digolongkan menjadi empat katagori yakni:

1. Kreditur sama sekali tidak melaksanakan isi kesepakatan;
2. Kesepakatan tersebut dilaksanakan akan tetapi melenceng dari isi kesepakatan;
3. Kesepakatan tersebut dilaksanakan tetapi sudah lewat waktu;
4. Melakukan perbuatan atau tindakan yang tidak ada disepakati.

Akibat dari adanya wanprestasi tersebut, masing-masing pihak yang merasa dirugikan berhak menggugat ke Pengadilan untuk menuntut ganti rugi, berupa penggantian biaya, kerugian dan bunga jika ada. Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1243 dan Pasal 1244 KUHPerdara (BW) yang berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1243 menyatakan:

Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila siberutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampauinya.

Pasal 1244 menyatakan:

Debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga. bila ia tak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungkan kepadanya. walaupun tidak ada itikad buruk kepadanya.

Secara prosedural tetapi konkrit, suatu wanprestasi baru terjadi jika debitur atau pihak yang mempunyai kewajiban melaksanakan prestasi dalam kontrak, dinyatakan lalai (*in mora stelling; ingebereke stelling*) untuk melaksanakan

prestasinya, atau dengan kata lain wanprestasi ada jika debitur atau pihak yang mempunyai kewajiban melaksanakan prestasi dalam kontrak tersebut tidak dapat membuktikan bahwa ia telah melakukan wanprestasi itu di luar kesalahannya atau karena keadaan memaksa¹². Jadi, pernyataan lalai adalah suatu *rehtmiddel* atau upaya hukum kontrak (vide KUHPerdara) untuk sampai kepada tahap debitur atau pihak yang mempunyai kewajiban melaksanakan prestasi dalam kontrak tersebut dinyatakan wanprestasi.

Jika dalam pelaksanaan prestasi tersebut tidak ditentukan tenggang waktunya, maka seorang kreditor atau pihak yang mempunyai hak menerima prestasi dalam kontrak, dipandang perlu memeringatkan/menegur agar debitur atau pihak lainnya yang mempunyai kewajiban melaksanakan prestasi dalam kontrak untuk memenuhi kewajibannya. Teguran ini disebut juga dengan somasi (*sommatie*).

Wanprestasi yang dilakukan oleh debitur atau pihak yang memiliki kewajiban untuk melaksanakan prestasi dalam perikatan, dapat menimbulkan kerugian bagi kreditor atau pihak lain yang mempunyai hak atas prestasi tersebut. Oleh karena adanya wanprestasi debitur atau pihak yang mempunyai kewajiban dalam melaksanakan prestasi atas kontrak mengakibatkan hal-hal sebagai berikut:

1. Harus mengganti kerugian yang diderita oleh kreditor atau pihak lain yang memiliki hak untuk menerima prestasi tersebut (Pasal 1243 BW);
2. Harus Pemutusan kontrak yang dibarengi dengan pembayaran ganti kerugian (Pasal 1267 BW);

¹² Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak Memahami Kontrak Dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum* (Seri Pengayaan Hukum Perikatan) h. 339

3. Harus menerima peralihan resiko sejak wanprestasi tersebut terjadi (Pasal 1237 ayat (2) BW);
4. Harus menanggung biaya perkara jika perkara tersebut dibawa ke pengadilan (Pasal 181 ayat (2) HIR).

Dalam Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bentuk-bentuk wanprestasi antara lain:

- 1) Tidak melakukan apa yang disanggupinya akan dilakukannya;
- 2) Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- 3) Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat, dan;
- 4) Melakukan sesuatu yang menurut control tidak boleh dilakukannya.

Pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero) merupakan suatu bentuk wanprestasi, karena tidak melakukan apa yang disanggupinya yaitu menyalurkan tenaga listrik secara terus menerus tanpa terputus-putus dan tidak mendapat pelayanan apabila ada gangguan listrik. Wanprestasi dalam perjanjian timbul dikarenakan isi perjanjian jual beli tenaga listrik tersebut tidak dipenuhi oleh pihak PT. PLN (Persero) yang telah bersepakat untuk melakukan perjanjian jual beli tenaga listrik yang tertuang dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Dalam masalah pemadaman aliran listrik oleh pelaku usaha, masyarakat atau konsumen pelanggan tenaga listrik dapat menuntut ganti rugi berdasarkan Pasal 29 ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, bahwa konsumen berhak untuk mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian

oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Dalam konsep hukum perdata, ganti rugi dapat diajukan karena terjadi wanprestasi atau karena adanya perbuatan melanggar hukum. Dengan demikian, bentuk pertanggungjawaban dalam hukum perdata dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *pertama*, pertanggungjawaban kontraktual dan *kedua*, pertanggungjawaban perbuatan melanggar hukum. Perbedaan antara tanggung jawab kontraktual dengan tanggung jawab perbuatan melanggar hukum adalah apakah dalam hubungan hukum tersebut terdapat perjanjian atau tidak. Apabila terdapat perjanjian di antara hubungan hukum tersebut, maka tanggung jawabnya adalah tanggung jawab kontraktual. Sementara apabila tidak ada perjanjian namun terdapat satu pihak merugikan pihak lain, pihak yang dirugikan dapat mengugat pihak yang merugikan bertanggung jawab dengan dasar perbuatan melanggar hukum.¹³

Berbicara tentang ganti rugi, diketahui bahwa sebagai konsekuensi hukum dari pelanggaran yang diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka demi hukum, setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberi hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang merugikan serta menuntut ganti kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut.

Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa : “Pelaku usaha bertanggung jawab

¹³ Rosa Agustina (et.al), 2012, *Hukum Perikatan (Law of Obligations)*, Pustaka Larasan, Denpasar, h. 4

memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Di dalam ketentuan Pasal 23 UUPK dikatakan bahwa dalam hal pelaku usaha pabrikan dan atau pelaku usaha, distributor menolak dan atau tidak memberikan tanggapan dan atau tidak memberikan ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dengan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui BPSK atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap penyelesaian yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) maka menurut pasal 45 UUPK, penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian melalui jalur pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan pasal 45 UUPK. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian sengketa dapat (bukan keharusan) ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun apabila para pihak tidak sepakat untuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan, maka penyelesaian tersebut ditempuh melalui pengadilan.

Dengan adanya wanprestasi oleh PT. PLN (Persero) konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri dimana kedudukan konsumen itu

berada. Apabila gugatan konsumen terhadap PT. PLN (Persero) di Pengadilan Negeri dikabulkan dan diputus oleh hakim, putusan tersebut tidak akan pernah dapat dilaksanakan (*non executable*), karena PT. PLN (Persero) adalah badan usaha milik negara yang notabene milik pemerintah. Sita jaminan dan sita eksekusi terhadap barang milik negara dilarang, dimana di dalam Pasal 50 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara dinyatakan bahwa pihak manapun dilarang melakukan penyitaan terhadap :

- a. barang atau surat berharga milik negara/ daerah, baik yang berada pada instansi Pemerintah maupun pada pihak ketiga;
- b. uang yang harus disetor oleh pihak ketiga kepada negara/ daerah.
- c. barang bergerak milik negara/daerah baik yang berada pada instansi Pemerintah maupun pihak ketiga;
- d. barang bergerak dan hal kebendaan lainnya milik negara/daerah;
- e. barang milik pihak ketiga yang dilunasi negara/daerah yang diperlukan untuk penyelenggaraan tugas pemerintahan.

Dengan demikian gugatan konsumen listrik terhadap PT. PLN (Persero) walaupun dikabulkan oleh hakim tidak serta merta harta kekayaan tergugat (PT. PLN (Persero)) dapat dieksekusi. Oleh sebab itu wanprestasi tidak dapat dapat memulihkan kerugian konsumen listrik yang mengalami pemadaman.

Namun demikian masih ada regulasi yang mengatur tentang kompensasi apabila terjadi pemadaman listrik. kompensasi tersebut diatur dalam Peraturan Menteri ESDM Nomor 18 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang

Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT. PLN (Persero). Upaya awal yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam hal pemadaman listrik yaitu memberikan pengaduan kepada PT PLN (Persero) dengan cara-cara sebagai berikut:

- a. Mengisi formulir keluhan dengan mendatangi Kantor PLN terdekat
- b. Komplain melalui SMS (*Short Message Service*) ke nomor 123
- c. Komplain melalui Media Jejaring Sosial; Facebook: PLN 123 dan twitter @pln_123
- d. Komplain melalui call center 123
- e. Komplain di www.pln.co.id

Pada Pasal 6 Peraturan Menteri ESDM Nomor 18 Tahun 2019, bahwa PT. PLN (Persero) wajib memberikan Kompensasi kepada Konsumen dalam hal realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik di atas besaran yang ditetapkan untuk indikator mutu pelayanan:

- a. Lama Gangguan;
- b. jumlah gangguan;
- c. kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah;
- d. kesalahan pembacaan kWh meter;
- e. waktu koreksi kesalahan rekening; dan/atau
- f. kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah.

Pasal 6A, bahwa besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik untuk indikator lama gangguan 1 (satu) jam perbulan, dan apabila lama gangguan diatas

besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik maka akan diberikan kompensasi kepada pelanggan tenaga listrik dengan ketentuan :

- a. 50% (lima puluh persen) dari biaya beban atau rekening minimum apabila Lama Gangguan sampai dengan 2 (dua) jam di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik;
- b. 75% (tujuh puluh lima persen) dari biaya beban atau rekening minimum apabila Lama Gangguan lebih dari 2 (dua) jam sampai dengan 4 (empat) jam di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik;
- c. 100% (seratus persen) dari biaya beban atau rekening minimum apabila Lama Gangguan lebih dari 4 (empat) jam sampai dengan 8 (delapan) jam di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik;
- d. 200% (dua ratus persen) dari biaya beban atau rekening minimum apabila Lama Gangguan lebih dari 8 (delapan) jam sampai dengan 16 (enam belas) jam di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik;
- e. 300% (tiga ratus persen) dari biaya beban atau rekening minimum apabila Lama Gangguan lebih dari 16 (enam belas) jam sampai dengan 40 (empat puluh) jam di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik; atau
- f. 500% (lima ratus persen) dari biaya beban atau rekening minimum apabila Lama Gangguan lebih dari 40 (empat puluh) jam di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik.

Pasal 6B, bahwa kompensasi kepada konsumen tenaga listrik untuk indikator mutu pelayanan jumlah gangguan diberikan sebesar:

- a. 35% (tiga puluh lima persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk konsumen pada golongan tarif yang dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (tariff adjustment); atau
- b. 20% (dua puluh persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (tariff adjustment).

Sedangkan untuk konsumen pada Tarif Tenaga Listrik Prabayar sebagaimana Pasal 6C, pengurangan tagihan disetarakan dengan pengurangan tagihan pada konsumen untuk Tarif Tenaga Listrik Reguler dengan Daya Tersambung yang sama, dan pengurangan tagihan diperhitungkan pada tagihan listrik atau pembelian token tenaga listrik prabayar pada bulan berikutnya.

Dalam Pasal 7 disebutkan bahwa PT. PLN (Persero) dibebaskan dari kewajiban pemberian kompensasi kepada Konsumen untuk indikator Lama Gangguan dan jumlah gangguan dalam hal:

- a. diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan pemeliharaan, perluasan, atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan;
- b. terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan yang bukan karena kelalaian PT PLN (Persero);
- c. terjadi keadaan yang secara teknis berpotensi membahayakan keselamatan umum; dan/atau
- d. untuk kepentingan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan, perluasan, atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan PT. PLN (Persero) wajib memberitahukan pelaksanaan pekerjaan tersebut kepada konsumen paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum penghentian sementara penyediaan tenaga listrik.

Dalam Pasal 8 juga disebutkan bahwa PT. PLN (Persero) dibebaskan dari kewajiban pemberian kompensasi kepada konsumen untuk indikator mutu pelayanan lama gangguan dan jumlah gangguan dalam hal terjadi sebab kahar. Sebab kahar dimaksud merupakan sebab diluar kemampuan kendali PT. PLN (Persero) meliputi kekacauan, huru hara, sabotase, kerusuhan, demonstrasi dengan kekerasan, pemogokan, kebakaran, banjir, tanah longsor, gempa bumi, akibat kecelakaan, bencana alam lainnya, atau perintah instansi yang berwenang.