

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM  
PEMADAMAN LISTRIK SEPIHAK OLEH PT. PLN  
(PERSERO)<sup>1</sup>**

**Oleh : Gabriela Patricia Andrea<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen listrik dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen listrik bila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT. PLN (Persero). Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normative disimpulkan: 1. Perlindungan Konsumen Listrik telah dilindungi oleh Pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dalam UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Sementara dalam UU Ketenagalistrikan disebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Maka sudah merupakan kewajiban PT PLN (Persero) sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, untuk menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku. Apabila pemadaman listrik yang terjadi kurang dari standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah, konsumen berhak mendapat ganti rugi dari PT PLN (Persero). 2. Upaya awal yang dapat dilakukan konsumen apabila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT PLN (Persero) adalah dengan memberikan pengaduan kepada PT PLN (Persero). Namun bila hasil upaya awal tersebut dirasa masih kurang memuaskan, konsumen dapat mengambil upaya hukum yakni penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Constance Kalangi, SH, MH; Nixon Wulur, SH, MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 120711446

pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Kata kunci: Konsumen, pemadaman listrik, sepihak

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Pesatnya perkembangan ekonomi telah membawa dampak besar bagi manusia untuk berlomba-lomba menciptakan berbagai jenis dan variasi barang atau jasa untuk diproduksi. Sisi positif dari hal itu yakni masyarakat dapat dengan mudahnya mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya. Namun disisi lainnya, kondisi tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen menjadi titik yang lemah. Konsumen menjadi objek aktifitas bisnis untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, kualitas produk, ataupun penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternatif yang dapat diambil/dipilih oleh konsumen telah menjadi suatu hal yang umum dalam dunia usaha atau industri di Indonesia. Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan kepentingan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung di balik *Standard Contract* atau Perjanjian Baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen), ataupun melalui berbagai informasi semu yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen<sup>3</sup>.

Di Indonesia perlindungan terhadap konsumen merupakan suatu hal yang cukup baru dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, meskipun dengungan mengenai perlunya perundang-undangan yang kompresif bagi konsumen tersebut sudah digaungkan sejak lama. Perlindungan konsumen di Indonesia baru muncul pada tahun 1970-an, hal ini ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) bulan Mei

<sup>3</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, h.12

1973. Secara historis, pada awalnya Yayasan ini hadir berkaitan dengan rasa mawas diri terhadap promosi untuk memperlancar barang-barang dalam negeri. Atas desakan dari masyarakat, kegiatan promosi ini harus diimbangi dengan langkah-langkah pengawasan, agar masyarakat tidak dirugikan dan kualitas barang atau jasa yang ditawarkan terjamin. Pada akhirnya lahir Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen selanjutnya disebut UUPK.

Sehubungan dengan perlindungan konsumen, akibat era globalisasi saat ini kebutuhan masyarakat dunia terhadap teknologi sangatlah tinggi. Masyarakat membutuhkan teknologi dalam melakukan kegiatan di berbagai bidang, misalnya di bidang komunikasi, informatika, transportasi, perindustrian, kesehatan, dan berbagai bidang lainnya, bahkan dalam kehidupan sehari-hari. Berkat adanya teknologi masyarakat dipermudah dalam melakukan kegiatan dan dapat menghemat waktu, tenaga, pikiran, serta biaya dalam beraktifitas. Pentingnya teknologi dalam kehidupan manusia tersebut, sangat bergantung pula pada tenaga listrik. Tanpa tenaga listrik, umumnya teknologi tak dapat berfungsi sesuai dengan peruntukannya.

Mengingat sangat eratnya kaitan listrik dalam kehidupan masyarakat luas, maka di Indonesia penyediaan listrik dikuasai oleh Negara yang pengelolaannya saat ini dilakukan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara Persero (PLN). PT PLN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), diberikan kuasa sebagai pemegang usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum berdasarkan UU No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan dan PP No. 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik. Melalui kuasa yang diberikan Pemerintah kepada PT PLN (Persero), diharapkan PT PLN (Persero) dapat menjalankan usaha ketenagalistrikan dengan bertitik berat pada kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi. Sebagai Badan Usaha Milik Negara, pengelolaan listrik diharapkan pula dapat semaksimal mungkin

menyediakan listrik secara merata dan bermutu.

Namun pada kenyataannya, sampai saat ini masyarakat masih saja dihadapkan dengan berbagai masalah ketenagalistrikan. Salah satu masalah yang sering terjadi yaitu pemadaman listrik sepihak yang dilakukan oleh PT PLN (Persero). Dengan pemadaman listrik tersebut masyarakat sangat dirugikan, mengingat hampir seluruh aktivitas masyarakat menggunakan barang-barang elektronik yang memerlukan tenaga listrik. Terlebih pada kelompok-kelompok masyarakat yang mata pencariannya bergantung pada tenaga listrik, hal ini dapat melumpuhkan ekonomi bahkan menurunkan kesejahteraan serta taraf hidup masyarakat.

Masyarakat sebagai konsumen listrik dan PT PLN (Persero) sebagai produsen listrik, sebelumnya telah mengikatkan diri dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). SPJBTL tersebut dibuat oleh PT PLN (Persero) dan ditanda-tangani oleh konsumen saat awal pemasangan listrik. Tak dapat dipungkuri bentuk perjanjian baku seperti itu, sangat rentan hanya mementingkan pihak produsen dan hampir banyak mengabaikan hak konsumen. Hal tersebut terlihat dalam pemadaman listrik sepihak yang dilakukan oleh PT PLN (Persero), hampir sebagian besar masyarakat hanya dapat bersabar menunggu pasokan listrik berjalan normal kembali. Sementara apabila masyarakat terlambat untuk membayar tagihan listriknya, PT PLN (Persero) dapat menarik denda keterlambatan pembayaran atau dapat dengan mudahnya memutus aliran listrik.

Salah satu krisis listrik yang terjadi yaitu pemadaman listrik sampai dengan 30 jam yang terjadi di daerah PLN SULUTTENGGO<sup>4</sup>. Beberapa kelompok masyarakat melakukan demo di depan kantor PLN SULUTTENGGO dan sebagian besar hanya dapat bersabar menantikan pasokan tenaga listrik dapat normal kembali<sup>5</sup>. Padahal masyarakat sebagai

<sup>4</sup> PLN SULUTTENGGO adalah PLN yang menjangkau wilayah Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, dan Gorontalo

<sup>5</sup> <http://manado.tribunnews.com/2016/01/18/pemadaman-lebih-dari-24-jam-jurnalis-demo-di-kantor-pln-suluttenggo>

konsumen listrik, berdasarkan UU. No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 butir (a) dan butir (b) menyebutkan bahwa konsumen listrik berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Bahkan dalam Pasal 29 butir (e) disebutkan bahwa konsumen listrik berhak mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman listrik akibat kesalahan/ kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Penyebab pemadaman listrik tidak semata-mata kelalaian PT PLN (Persero), hal tersebut dapat pula disebabkan oleh berbagai faktor misalnya hal-hal diluar perkiraan manusia yaitu bencana alam atau cuaca buruk yang merusak sarana prasarana pasokan tenaga listrik. Namun hal ini jarang terjadi. Sementara yang sering terjadi adalah akibat pasokan tenaga listrik kurang sementara konsumsi tenaga listrik semakin bertambah. Serta akibat proses perawatan, pemeliharaan, dan pengembangan sarana dan prasarana tenaga listrik.

Diluar berbagai faktor tersebut, sudah merupakan kewajiban PT PLN (Persero) untuk menyediakan tenaga listrik dengan kualitas baik secara terus-menerus. Dan apabila terjadi pemadaman listrik, seharusnya PT PLN (Persero) memberitahukan kepada pelanggan/masyarakat sekurang-kurangnya 1 X 24 jam sebelum terjadinya pemadaman listrik tersebut. Ataupun bila pemadaman listrik terjadi diluar kendali, sesudahnya PT PLN (Persero) dapat memberitahukan informasi penyebab pemadaman listrik tersebut kepada pelanggan/masyarakat. Namun pada saat ini apabila terjadi pemadaman listrik, PT PLN (Persero) seakan-akan bersikap tidak memiliki kewajiban apapun dan pelanggan atau masyarakat seakan-akan telah terbiasa dengan pemadaman listrik dan tidak memiliki hak apa-apa atasnya.

Melihat hal tersebut, Penulis tertarik untuk mengangkat masalah diatas untuk dijadikan suatu bahan kajian yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi, dengan judul: **"PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMADAMAN LISTRIK SEPIHAK OLEH PT. PLN (PERSERO)"**.

## B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan konsumen listrik dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan ?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen listrik bila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT. PLN (Persero) ?

## C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang termasuk jenis penelitian yuridis normatif, di mana didalamnya penulis meneliti dan mempelajari norma yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan ataupun norma yang mengatur tentang perlindungan konsumen terhadap pemadaman listrik sepihak yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) sehingga dalam pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## PEMBAHASAN

### A. Perlindungan Konsumen Listrik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Ketenagalistrikan

*Guidelines for Consumer Protection of 1985*, yang dikeluarkan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) menyatakan: "Konsumen dimanapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya". Yang dimaksud dengan hak-hak dasar tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur; hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan; hak untuk memilih; hak untuk didengar; hak untuk mendapatkan ganti rugi; hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia; hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta menjaga lingkungan itu; dan hak untuk mendapatkan pendidikan dasar. PBB menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negaranya masing-masing.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Az Nasution, *Hukum perlindungan Konsumen* (Suatu Pengantar), Cetakan kedua, Diadit Media, Jakarta, 2006, hlm. 7

Di Indonesia perlindungan konsumen tersebut diimplementasikan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK Nomor 8 tahun 1999, yang berbunyi:

“Hak Konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan.
- 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.

Menurut Penulis, penjabaran hak-hak konsumen diatas yakni:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Tujuan utama konsumen mengkonsumsi barang/jasa adalah untuk memperoleh manfaat dari barang/jasa yang dikonsumsinya tersebut. Perolehan manfaat tersebut tentunya tidak mengancam keselamatan, jiwa, dan harta benda konsumen serta konsumen harus merasa nyaman dan aman dalam menggunakan barang/jasa.

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan. Konsumen memiliki kebebasan untuk mendapat barang/jasa tanpa adanya paksaan dari pelaku usaha. Kebebasan tersebut sesuai dengan kemampuan finansial dan kebutuhan konsumen, serta tidak boleh mendapat tipu daya dari pelaku usaha.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sebelum memilih, konsumen tentu harus memperoleh informasi yang benar mengenai barang/jasa yang akan dikonsumsinya. Karena informasi inilah yang akan menjadi landasan bagi konsumen dalam memilih. Untuk itu sangat diharapkan agar pelaku usaha dapat memberikan informasi yang benar, jelas, jujur, dan seakurat mungkin tentang barang/jasa yang ditawarkannya.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Tidak jarang konsumen memperoleh kerugian dalam mengkonsumsi suatu barang/jasa. Hal tersebut menandakan ada suatu kelemahan pada barang/jasa yang diproduksi/disediakan oleh pelaku usaha. Sangat diharapkan agar pelaku usaha berlapang dada dalam menerima setiap pendapat dan keluhan dari konsumen. Lebih dari itu, pelaku usaha harus mencari solusi terbaik dari keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Disisi lain pelaku usaha juga diuntungkan karena dengan adanya berbagai pendapat dan keluhan, pelaku usaha memperoleh masukan untuk meningkatkan daya saingnya.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pelaku usaha tentu saja sangat memahami tentang barang/jasanya. Sedangkan di sisi yang

- lain, konsumen sama sekali tidak memahami apa saja proses yang dilakukan oleh pelaku usaha guna menyediakan barang/jasa yang dikonsumsinya. Sehingga posisi konsumen lebih lemah dibanding pelaku usaha. Oleh karena itu diperlukan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa yang patut bagi konsumen. Patut berarti tidak berpihak kepada salah satu pihak dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Sudah disebutkan sebelumnya posisi konsumen lebih lemah dibanding posisi pelaku usaha. Untuk itu pelaku usaha bersama dengan pemerintah harus memberikan pembinaan dan pendidikan yang baik dan benar kepada konsumen. Misalnya adalah pendidikan dan pembinaan mengenai konsumen cerdas mengkonsumsi barang/jasa atau lainnya.
  - g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Sudah merupakan Hak Asasi Manusia untuk diperlakukan secara sama. Pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang sama kepada semua konsumennya tanpa memandang perbedaan agama, suku, bangsa, kekayaan, maupun status sosial. Perbedaan pelayanan dapat saja dilakukan apabila ada perjanjian yang mengikat terlebih dahulu, misalkan perbedaan pelayanan kelas bisnis dan ekonomi dalam maskapai penerbangan karena adanya perbedaan tarif yang telah disetujui terlebih dahulu.
  - h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pergantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Inilah inti dari perlindungan konsumen, apabila barang/jasa tidak sesuai dengan perjanjian konsumen berhak mendapat kompensasi, ganti rugi, atau

pergantian. Tujuannya adalah untuk mengembalikan keadaan konsumen ke keadaan semula, seolah-olah peristiwa yang merugikan tersebut tidak terjadi.

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak konsumen sebenarnya sangat banyak dan bisa terus bertambah seiring perkembangan jaman. Adanya ketentuan ini membuka peluang bagi pemerintah untuk menjamin pemenuhan hak konsumen yang tidak diatur pada ketentuan diatas.

Dalam hal pelaksanaan jual-beli tenaga listrik, perjanjian antara konsumen listrik dan PT PLN (Persero) terdapat dalam SPJBTL<sup>7</sup>. SPJBTL sangat identik sekali dengan perjanjian jual beli pada umumnya. 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 untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini berbentuk aliran listrik dari PT PLN (Persero) dan penyerahan uang oleh konsumen listrik.

Pada pelaksanaan perjanjian jual beli listrik, sering terjadi pemadaman listrik dipertengah pelaksanaannya. Dengan pemadaman listrik tersebut, hal ini sangat merugikan konsumen. Pasal 4 huruf a menyatakan konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Pemadaman listrik yang terjadi dalam frekuensi yang sangat sering dan lama ataupun bahkan hampir setiap hari, tentu saja dapat mengganggu bahkan menghentikan aktifitas konsumen. Jelas kondisi tersebut mengganggu kenyamanan dan merugikan konsumen.

Ketidaknyaman dan kerugian konsumen ditambah lagi dengan pada kenyataan bahwa sampai saat ini PT PLN (Persero) mekanisme

<sup>7</sup> SPJBTL adalah singkatan dari Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Singkatan tersebut biasa digunakan dikalangan PT PLN (Persero) dan Konsumen Listrik.

komplain yang disediakan oleh PT PLN (Persero) yakni :

- a. Mengisi formulir keluhan dengan mendatangi Kantor PLN terdekat  
Hal ini memerlukan banyak waktu dan tenaga serta tidak begitu efisien. Bila pemadaman listrik terjadi di malam hari, konsumen tidak mungkin datang ke kantor PLN. Belum lagi keluhan tersebut tak jarang langsung mendapat respon yang tidak tanggap dari petugas.
- b. Komplain melalui SMS (*Short Message Service*)  
Melalui fitur keluhan SMS ke nomor 123 dapat lebih memudahkan pelanggan dan tidak memerlukan waktu yang lama. Namun format SMS yang telah ditentukan oleh PT PLN (Persero) yaitu Laporan Gangguan Pemadaman Lokal<spasi>IDPelanggan<spasi>isi laporan. Nyatanya format SMS tersebut belum diketahui oleh konsumen, sehingga jarang pelanggan yang menggunakan mekanisme ini.
- c. Komplain melalui Media Jejaring Sosial  
Mengikuti perkembangan trend komunikasi, PT PLN (Persero) memang membuat tebusan baru melalui Jejaring Facebook dan Twitter. Menurut pengamatan Penulis di halaman jejaring sosial Facebook PLN 123 dan jejaring sosial Twitter @pln\_123, keluhan-keluhan konsumen memang mendapat respon yang cepat, namun tidak dapat menyelesaikan keluhan pelanggan tentang pemadaman listrik. Karena sebagian besar hanya mendapat tanggapan permintaan maaf tanpa jalan keluar.atas masalah pemadaman listrik yang dikeluhkan konsumen.
- d. Komplain melalui Call center 123  
Akses tanpa batas yang digaungkan oleh PT PLN (Persero) nyatanya masih sering mengalami gangguan bila dihubungi. Menurut pengalaman Penulis saat menelpon call center saat pemadaman listrik berlangsung di wilayah Kauditan Minahasa Utara, call center hanya bisa meminta maaf dan memohon untuk menunggu pemadaman listrik sampai listrik normal kembali.

Menurut Penulis hal – hal diatas jelas melanggar Pasal 4 huruf d UUPK dimana konsumen berhak di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan. Kelemahan yang mendasar atas pemadaman listrik adalah kurangnya advokasi konsumen dalam proses penyelesaian sengketa seperti yang tercantum dalam Pasal 4 huruf e UUPK. Pada awal pemasangan Isitrik PT PLN (Persero) tidak pernah menjelaskan bila dikemudian hari timbul permasalahan, langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk mendapatkan penyelesaian masalah. Pelanggan biasanya hanya disarankan untuk membuat pengaduan ke bagian keluhan pelanggan.

#### **B. Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan oleh Konsumen Listrik Bila Terjadi Pemadaman Listrik Sepihak oleh PT. PLN (Persero)**

Ketika banyaknya masalah yang timbul di bidang kelistrikan, masyarakat menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Dari berbagai masalah yang ada, sebenarnya inti pokok persoalannya pada hak dan kewajiban kedua belah pihak, dalam hal ini PLN selaku produsen jasa listrik dan masyarakat selaku konsumen listrik. Reaksi konsumen untuk menuntut ganti rugi merupakan cermin adanya kesadaran bahwa sebagai konsumen memiliki hak. Sebaliknya, konsekuensi hukumnya tidak hanya sekedar permintaan maaf, melainkan seharusnya ada pemberian ganti rugi akibat pemadaman listrik.

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](http://www.pln.co.id)

Untuk pengajuan kompensasi ganti rugi, perlu didahului oleh evaluasi dari petugas teknik PT PLN (Persero). Namun dimensi keadilan bagi pelanggan untuk mendapat ganti rugi banyak dikorbankan khususnya konsumen

rumah tangga. Hak mendapat ganti rugi dari PT PLN (Persero) kebanyakan hanya hiasan Undang-Undang Ketenagalistrikan. Konsumen dihadapkan dengan berbagai pembatasan yang sah menurut hukum. Tidak mudah menyingkap tabir pembatasan hukum demikian.

Akan tetapi masih dijumpai peluang untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada PT PLN (Persero) atas dasar perbuatan melawan hukum sesuai ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata jo Pasal 25 ayat (3) butir d Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1989. Melalui instrument ini, konsumen dihadapkan pada beban pembuktian yang berat karena harus membuktikan unsur-unsur:

1. Perbuatan melawan hukum;
2. Kesalahan/Kelalaian tergugat;
3. Kerugian yang dialami konsumen/pelanggan;
4. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.

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). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagai mana diatur dalam undang-undang, bahkan hasil putusan BPSK dapat dijadikan bukti bagi penyidik.

1. Mediasi, sebagai salah satu alternative penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak secara sukarela, dimana Majelis BPSK bersifat aktif sebagai perantara dan atau penasehat.
2. Konsiliasi, cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak dimana Majelis BPSK bertugas sebagai perantara antara pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif. Dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasi masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan penyelesaian sengketa.
3. Arbitrase, kedua belah pihak menyerahkan sepenuhnya kepada arbiter. Konsumen akan memilih salah satu arbiter konsumen yang terdiri dari tiga orang, demikian pula pengusaha akan memilih satu arbiter pengusaha dari tiga arbiter yang ada. Sedangkan ketua majelis hakim BPSK adalah seorang dari tiga wakil pemerintah dalam BPSK. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak mematuhi putusan secara sukarela maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi pengadilan.

Menurut Penulis sebaiknya penyelesaian sengketa antara PT PLN (Persero) dan konsumen listrik dilakukan diluar pengadilan melalui musyawarah hingga menemukan mufakat antara kedua belah pihak. PT PLN (Persero) harus berlapang dada menerima

keluhan dari konsumen listrik dan konsumen listrik harus memberikan data yang akurat sehingga PT PLN (Persero) dapat memberikan solusi yang terbaik dari keluhan yang ada.

Selama ini pihak PT PLN (Persero) selalu menyarankan kepada pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan listrik dari PT PLN (Persero) untuk memasukan pengaduan kepada Layanan Keluhan Pelanggan. Adapun bila pelanggan masih tidak puas atas penyelesaian yang diberikan oleh PT (PLN) Persero, disarankan untuk melakukan upaya mediasi atau konsiliasi.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Perlindungan Konsumen Listrik telah dilindungi oleh Pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dalam UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Sementara dalam UU Ketenagalistrikan disebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Maka sudah merupakan kewajiban PT PLN (Persero) sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, untuk menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku. Apabila pemadaman listrik yang terjadi kurang dari standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah, konsumen berhak mendapat ganti rugi dari PT PLN (Persero).
2. Upaya awal yang dapat dilakukan konsumen apabila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT PLN (Persero) adalah dengan memberikan pengaduan kepada PT PLN (Persero). Namun bila hasil upaya awal tersebut dirasa masih kurang memuaskan, konsumen dapat mengambil upaya hukum yakni penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan

berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

### **B. Saran**

1. Untuk masyarakat luas, sebagai konsumen listrik masyarakat seharusnya menjadi konsumen cerdas yang mengetahui apa saja hak-hak dan kewajiban-kewajibannya. Sehingga saat terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT PLN (Persero), konsumen listrik tidak hanya diam dan seolah-olah terbiasa akan pemadaman listrik yang sering terjadi, namun dapat berani melakukan pengaduan dan menuntut hak kompensasi kepada PT PLN (Persero).
2. Untuk PT PLN (Persero), sebagai produsen listrik PT PLN (Persero) seharusnya selalu meningkatkan pelayanan dan dapat menjaga kepercayaan konsumen listrik. Salah satunya adalah dengan tidak sering melakukan pemadaman listrik. Apabila memang harus memadamkan listrik, PT PLN (Persero) seharusnya memberikan informasi terlebih dahulu kepada konsumen listrik, sehingga konsumen listrik dapat mempersiapkan keadaan listrik padam dan tidak terlalu mengganggu aktifitas konsumen. Standar mutu pelayanan yang ditetapkan bersama Menteri ESDM seharusnya juga dapat diinformasikan kepada konsumen secara luas, sehingga tidak terkesan PT PLN (Persero) tertutup akan informasi dan baru memberikan informasi bila ditanya oleh konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku**

- Abadi, Tulus dan Sudaryatmo, *Memahami Hak dan Kewajiban Anda sebagai Konsumen Listrik*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dan Koalisi Masyarakat Sipil untuk Perbaikan Pelayanan Listrik, Jakarta, 2004
- Abdul kadir et al, Ariono, *Masalah Ketenagalistrikan di Indonesia* (Kumpulan Artikel), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dan Koalisi Masyarakat Sipil Untuk Perbaikan Pelaynan Listrik, Jakarta, 2004



- Kristiyanti, Celina TS, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Sinar Grafika, Jakarta, 2009
- Nasution SH, Az, *Hukum perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Cetakan kedua, Diadit Media, Jakarta, 2006
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Persindo Persada, Jakarta, 2004
- Samsul, Inosentius *Perlindungan Konsumen (Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak)*, Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pascasarjana, Jakarta, 2004
- Sasongko, Wahyu, *Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, UNILA, Lampung, 2007
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006
- Siahaan, N.H.T, *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Prouduk*, Samitra Media Utama, 2005
- Soerjono, Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UIPress, 1982
- Subekti R, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermassa, Jakarta, 1987
- Susanto, Happy, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2003

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Dasar 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
- Peraturan Pemerintah Nomor 3 tahun 2005 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik
- Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik
- Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT PLN (Persero)