



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PLN (PERSERO) WILAYAH JAWA
TENGAH AREA SALATIGA**

Awang Bayu Aji*, Siti Malikhatun Badriyah, Aminah
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : awangbayuu@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis perlindungan hukum yang diterima oleh konsumen akibat pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) wilayah Jawa Tengah area Salatiga dan diatur oleh Undang-Undang. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan, yaitu: *Pertama*, Pelaksanaan pemenuhan pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Salatiga terhadap konsumen pelanggan listrik sudah tergolong baik. Tetapi tidak menutup kemungkinan akan adanya hambatan yang dialami oleh PT. PLN (Persero) dalam pemenuhan kewajiban kepada konsumen tersebut seperti faktor cuaca yang menyebabkan kerusakan pada instalasi gardu listrik, kurangnya defisit tenaga listrik, Perawatan dan pemeliharaan instalasi unit gardu listrik, dan juga karena ulah pelanggan yang tidak membayar listrik tepat pada waktu yang telah ditentukan. *Kedua*, Sebagian Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Salatiga tidak mengetahui akan adanya penggantian kompensasi akibat adanya pemadaman listrik. Ganti rugi sebesar 10% sesuai yang terdapat pada SK Dirjen Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 16-12/43/600.3/2003 tentang tata cara pengurangan tagihan listrik akibat tidak terpenuhinya standar mutu pelayanan pada PT PLN. Ganti rugi ini diberikan kepada pelanggan yang mengajukan proses ganti rugi dan akan dibayarkan pada tagihan listrik bulan selanjutnya.

Kata kunci : Listrik, Perlindungan Konsumen, Konsumen, PT. PLN (Persero)

Abstract

This research aims to describe and analyze about legal protection that accepted of consumers due to power outages caused by PT. PLN (Persero, Central Java Region, Salatiga Area, and regulated by Constitution. Based on the results of this research obtained some conclusions that: First, Implementation of service fulfillment by PT. PLN (Persero, Central Java Region, Salatiga Area to consumers is already quite good. However, it does not rule out the possibility of the barriers in fulfillment of obligations to consumers such as weather factors that cause damage to the electrical substation installation, the lack of electric power deficit, care and maintenance of electrical substation unit installation, and also because customers do not pay for electricity on time. Second, some customers do not know their replacement compensation due to power outages. Compensation of 10% as contained in SK Dirjen Listrik dan Pemanfaatan Energi Number 16-12/43/600.3/2003 about the way of a reduction in electricity bills due to non-fulfillment of service quality standards at PT PLN. The compensation given to customers who apply for the compensation and will be paid on the electric bill next month.

Keywords : Electricity, Consument Protection, Consument, PT. PLN (Persero)

I. PENDAHULUAN

Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis Undang - Undang, seperti Undang - Undang tentang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999. Hukum perlindungan konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat "konsumen". Dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 Pasal 1 angka 1 sendiri terdapat pengertian dari perlindungan konsumen, yaitu : "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen." Dari pengertian tersebut dijelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah usaha untuk memberikan kepastian hukum kepada konsumen dengan cara memberikan kepastian kepada setiap konsumen. Penjelasan mengenai konsumen juga diatur dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2, yaitu : "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan." Dengan memahami pengertian perlindungan konsumen dan konsumen, maka perbedaan hukum antara konsumen dan perlindungan konsumen, antara hak-hak pokok dari konsumen dan keterkaitan hukum perlindungan konsumen dengan bidang - bidang hukum yang lain dapat memberikan gambaran

menyeluruh tentang hukum perlindungan konsumen.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah suatu perusahaan yang menyediakan kebutuhan listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia. berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 15 tahun 1985 tentang ketenagalistrikan yang kemudian diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan PT.PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang diberi kekuasaan penuh mengurus segala aspek ketenagalistrikan yang ada di Negara Republik Indonesia. Dengan adanya Undang - Undang ini sudah seharusnya PT. PLN (Persero) melakukan peningkatan dalam pelayanan terhadap konsumen. Kepedulian tersebut seharusnya tidak hanya terbatas kepada pelayanan dibidang bisnis utama PT. PLN (Persero), yaitu pengadaan listrik dengan kualitas yang baik dengan segala indikator sesuai harapan pelanggan pada umumnya, tetapi juga kepada peningkatan administrasi pelayanan pelanggan.

Idealnya, antara hak dengan kewajiban berjalan secara paralel. Pelanggan membayar rekening listrik tepat waktu dan sekaligus pelanggan juga mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan dalam keadaan baik. Banyak hal yang masih mewarnai masalah kelistrikan yang dialami masyarakat konsumen, diantaranya mengenai pemadaman listrik yang sering dilakukan secara sepihak oleh PLN. Contoh kasus pemadaman listrik baru-baru ini yang terjadi di Kota Salatiga pada Senin (4/4/2016) lalu, yakni terjadi pemadaman listrik yang terjadi pada

pagi hari. Dari semua contoh kerugian yang dialami oleh masyarakat ini terdapat kerugian yang bersifat skala nasional, pasalnya pada saat kejadian tersebut sempat mengganggu pelaksanaan Ujian Nasional Berbasis Komputer (UNBK). Oleh karena itu dari contoh kasus tersebut perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen terkait pemadaman yang terjadi akibat kesalahan dari PT. PLN (Persero).

II. METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan hukum Yuridis Empiris. Pendekatan yuridis empiris merupakan pendekatan permasalahan mengenai hal-hal yang bersifat yuridis, maksudnya adalah penelitian yang mengacu pada studi kepustakaan yang ada ataupun terhadap data sekunder yang digunakan. Penelitian empiris atau penelitian sosiologis yaitu penelitian hukum yang menggunakan data primer.¹

Maksud dari penulis menggunakan Pendekatan Yuridis Empiris pada penelitian ini adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh dari lapangan yaitu wawancara tentang perlindungan hukum yang diterima konsumen akibat pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero). Jumlah narasumber yang dibutuhkan untuk

data primer dalam penelitian ini adalah sejumlah 3 orang pegawai PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan salatiga dan 5 konsumen listrik di Area Salatiga.

Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian dan penulisan hukum ini adalah Deskriptif Analitis. Hal ini dikarenakan penulis menggambarkan dan menganalisis masalah yang ada dengan menguraikan data yuridis empiris dari bahan pustaka atau penelitian hukum kepustakaan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran langsung atau realita mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen listrik oleh PT. PLN (Persero) akibat pemadaman listrik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, diawali dengan perusahaan swasta Belanda yaitu NV. NIGM yang memperluas usahanya dari hanya bidang gas saja menjadi bidang listrik. Perusahaan - perusahaan listrik tersebut dikuasai oleh jepang dan setelah kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945. Perusahaan-perusahaan listrik tersebut direbut oleh pemuda - pemuda Indonesia pada bulan September 1945 dan diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia. Selanjutnya pada tanggal 27 September 1945, presiden soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas, dengan kapasitas tenaga listrik yang saat itu sebesar 157,5 MW. Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara)

¹ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta; Ghalia Indonesia, 1990), hlm 10

yang bergerak dibidang listrik, gas dan kokas.

Tanggal 1 januari 1965, BPU-PLN dibubarkan dan dibentuk 2 perusahaan Negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang mengelola tenaga listrik dan Perusahaan Gas Negara (PGN) yang mengelola gas. Saat itu kapasitas pembangkit tenaga listrik PLN sebesar 300 MW. Tahun 1972, pemerintah Indonesia menetapkan status Perusahaan Listrik Negara sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN). Pada tahun 1990 melalui Peraturan Pemerintah No. 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan. Tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepada sector swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Sejalan dengan kebijakan diatas, pada bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum pada Perusahaan Perseroan (Persero).

Adapun visi dan misi dari PT. PLN (Persero). Visi dari PT. PLN (Persero) adalah "Diakui Sebagai Perusahaan Kelas Dunia Yang Bertumbuh Kembang, Unggul Dan Terpercaya Dengan Bertumpu Pada Potensi Insani".² Misi dari PT. PLN (Persero) adalah :

- 1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- 2) Menjadikan listrik sebagai media untuk meningkatkan

kualitas kehidupan masyarakat.

- 3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- 4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.³

Pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan (UP) Salatiga adalah :

- a. Pemasangan jaringan baru.
- b. Tambah daya.
- c. Pemeliharaan trafo listrik.⁴

Dalampemenuhan kewajibannya sebagai pemegang kuasa izin usaha ketenagalistrikan PT. PLN (Persero) telah melakukan beberapa kesalahan yang mengakibatkan timbulnya kerugian bagi pihak konsumen sering dilakukan oleh PT. PLN (Persero) dalam hal ini adalah pemadaman listrik. Perbuatan yang dilakukan oleh Pihak PT. PLN (Persero) ini tergolong perbuatan wanprestasi karena pihak PT. PLN (Persero) tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur. Ada pula bentuk-bentuk dari wanprestasi :

- a. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.
- b. Debitur terlambat dalam memenuhi prestasi.
- c. Debitur berprestasi tidak sebagaimana mestinya.

Apabila debitur tidak mampu memenuhi prestasinya maka ia termasuk bentuk pertama, tetapi apabila debitur masih memenuhi

² www.pln.co.id, diakses pada 24 mei 2016

³ www.pln.co.id, diakses pada 24 mei 2016

⁴ Wawancara dengan Siti Nuryani, pegawai PT. PLN (Persero), tanggal 23 mei 2016 di Salatiga.

prestasi maka ia dianggap sebagai terlambat dalam memenuhi prestasi (bentuk kedua). Bentuk ketiga, dalam memenuhi prestasi tidak sebagaimana mestinya atau keliru dalam memenuhi prestasinya, apabila prestasi masih bisa diharapkan untuk diperbaiki maka dianggap terlambat tapi tidak apabila tidak dapat diperbaiki lagi ia sudah dianggap sama sekali tidak memenuhi prestasi.

Yang dimaksud dengan pemadaman listrik adalah pemutusan arus listrik ke pelanggan⁵, ada 2 jenis pemadaman listrik menurut PT. PLN (Persero) yaitu :

1) Pemadaman terencana;

Adalah pemadaman listrik yang memang sudah direncanakan oleh PLN. Ini disebabkan karena adanya penambahan peralatan jaringan, pemeliharaan pembangkit, jaringan atau gardu, peremajaan alat atau karena permintaan pelanggan (misalnya: geser tiang listrik, tambah jaringan atau pasang baru), atau dapat juga dikarenakan rabas terhadap pohon-pohon yang sekiranya mengganggu posisi kabel dan tiang listrik.⁶

Pemadaman listrik terencana dilakukan sebagai upaya dari PLN untuk menghindari mati listrik secara total pada suatu sistem jaringan listrik. Hal ini dilakukan untuk menghindari situasi sewaktu-waktu permintaan listrik melebihi

kapasitas suplai daya dari jaringan dan pemakaian peralatan yang melebihi umur standar pemakaian.

2) Pemadaman tidak terencana;

Adalah pemadaman listrik yang tidak direncanakan pekerjaannya oleh PLN. Pemadaman ini dapat disebabkan karena terganggunya instalasi listrik karena masalah teknis, terganggunya jaringan listrik karena tersambar petir, terkena pohon, terganggunya instalasi pelanggan karena hubungan singkat (korsleting), kelebihan beban dan lainnya. Seringkali hal ini, dikarenakan kondisi demografi yang rawan terhadap gangguan alam. Gangguan alam tidak dapat diketahui oleh manusia kapan terjadinya. Pemadaman ini juga dapat dikarenakan usia peralatan yang sudah seharusnya diganti tetapi belum mengalami peremajaan, sehingga berdampak terganggunya fungsi dari instalasi listrik.⁷

Pemadaman yang tidak terencana, tidak diketahui kapan dan dimana terjadinya. Hal ini disebabkan karena pemadaman jenis ini diluar tanggung jawab PLN. Pemadaman banyak disebabkan bencana alam dan kejadian tak terduga lainnya. Keterlambatan pemeliharaan peralatan jaringan listrik juga dapat berakibat padam secara mendadak. PLN tidak dapat memberikan informasi

⁵ Wawancara dengan Siti Nuryani. pegawai PT. PLN (Persero), tanggal 23 mei 2016 di Salatiga.

⁶ Wawancara dengan Siti Nuryani. pegawai PT. PLN (Persero), tanggal 23 mei 2016 di Salatiga.

⁷ Wawancara dengan Siti Nuryani. pegawai PT. PLN (Persero), tanggal 23 mei 2016 di Salatiga.

sebelumnya kepada pelanggan atas pemadaman ini. Kondisi ini karena PLN sendiri baru mengetahui pada saat terjadinya gangguan.

Prosedur Perencanaan Pemadaman PLN Unit Pelayanan Salatiga:⁸

- a. Pemohon dalam hal ini Rayon, atau Supervisor Harian Unit Pelayanan Jaringan mengajukan ijin kerja melalui Rapat Koordinasi Operasional Distribusi atau melalui faximile/email (surat/nota dinas), atau melalui telepon disampaikan 3 hari sebelumnya ke Asisten Manajer Distribusi melalui Supervisor Operasional Distribusi Unit Pelayanan Jaringan. Pemadaman yang mengakibatkan pemadaman di dua tempat atau lebih maka permohonan harus ditembuskan ke Rayon-Rayon yang terkena pemadaman.
- b. Apabila pemadaman diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan yang ditangani Unit Pelayanan, maka permohonan pemadaman tetap dimintakan oleh Rayon terkait.
- c. Supervisor Operasional Distribusi Unit Pelayanan

melakukan evaluasi dengan mempertimbangkan:

- 1) permohonan yang sudah masuk
 - 2) keadaan sosial politik
 - 3) kegiatan kenegaraan
 - 4) kondisi sistem
 - 5) pertimbangan unit lain
- d. Dari evaluasi pada poin 2 dapat dimintakan approval/persetujuan ke Asmen Distribusi. Persetujuan dapat diberikan secara lisan atau memberikan tanda accept pada permohonan pemadaman.
 - e. Supervisor memberitahukan ke pemohon bahwa permohonan pemadaman telah disetujui. Pemberitahuan juga disampaikan ke Rayon-Rayon, Unit Pelayanan lain yang mengalami pemadaman.
 - f. Apabila permohonan pemadaman melalui rakor atau faximile sudah disetujui, maka pemohon / Rayon dapat membuat pengumuman ke pelanggan.
 - g. Sebelum pelaksanaan pemadaman Supervisor Distribusi atau sebaliknya petugas piket/dispatcher saling mengingatkan jadwal sesuai dengan formulir ijin kerja yang telah dibuat selambat-lambatnya satu hari sebelum pelaksanaan.

Hak konsumen pada dasarnya adalah hak yang pasti melekat pada setiap orang yang telah mengikatkan

⁸ Wawancara dengan Siti Nuryani, pegawai PT. PLN (Persero), tanggal 23 mei 2016 di Salatiga.

diri dalam suatu perjanjian dengan pelaku usaha. Selain pemenuhan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para konsumen ada pula beberapa hak yang dapat dituntut oleh para konsumen apabila hak mereka tidak terpenuhi. Pengaturan mengenai hak konsumen sendiri terdapat pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4. Didalam pasal 4 huruf h terdapat hak dari konsumen yang wajib mendapatkan kompensasi apabila tidak menerima barang dan jasa tidak sesuai apa yang diperjanjikan. Untuk memperkuat tentang ganti kerugian ini sendiri pada pasal 1243 KUHP data ganti kerugian karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila debitur setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetapi melalaikannya, atau sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya. Kerugian yang dimaksud dalam ganti kerugian ini adalah ganti kerugian yang timbul karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pihak debitur yang dalam hal ini debitur adalah PT. PLN (Persero). Hal ini sesuai dengan apa yang tertera pada perjanjian jual beli tenaga listrik antara pihak PT. PLN (Persero) dan pihak konsumen listrik. Disitu tertera pemadaman akan dilakukan oleh pihak PT. PLN (Persero) berdasarkan pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan, perbaikan, pemeriksaan, perluasan, dan atau rehabilitasi instalasi dan atau peralatan listrik. Diluar dari hal-hal yang tertulis di perjanjian jual beli tersebut maka pelanggan dapat

menuntut adanya ganti kerugian akibat pemadaman listrik karena PT. PLN (Persero) telah dianggap melakukan wanprestasi.

Dari sisi kepentingan perlindungan konsumen, terutama untuk syarat kesepakatan perlu adanya perhatian, sebab banyak transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen yang cenderung tidak seimbang. Banyak konsumen ketika melakukan transaksi berada pada posisi yang lemah. Suatu kesepakatan menjadi tidak sah apabila diberikan karena kekhilafan, paksaan, atau penipuan.

Pada dasarnya dalam pelaksanaan perjanjian jual beli listrik, dimana pada saat pertengahan pelaksanaan perjanjian adanya pemadaman listrik tentunya hal ini merupakan kerugian yang dialami oleh pelanggan. Kurangnya advokasi konsumen dalam proses penyelesaian sengketa seperti yang dicantumkan dalam Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada awal pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) tidak pernah menjelaskan bila dikemudian hari timbul permasalahan, langkah-langkah yang dapat dilakukan atau diambil oleh pelanggan untuk mendapatkan penyelesaian permasalahan. Pelanggan biasanya disarankan untuk membuat pengaduan ke bagian keluhan pelanggan. Di dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti kerugian dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya. Dalam prakteknya sistem kompensasi telah

ada, konsumen sendiri berhak untuk menerima kompensasi apabila standart minimum Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) terlanggar.

Berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha untuk mempertanggung jawabkan kelalaiannya, menurut Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi : “Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Ada pula dalam Pasal 19 ayat (2) juga berbunyi : “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Sebelum adanya Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UUPK muncul, telah ada Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 02. P/451/M.PE/1991, Pasal 3 ayat (1) huruf e yang berbunyi : “PLN wajib memberikan kompensasi berupa reduksi apabila terjadi penghentian sementara penyaluran tenaga listrik, yang berlangsung terus menerus melebihi jangka waktu 3 x 24 jam (tiga kali dua puluh empat jam) dengan ketentuan apabila peraturan pelaksanaannya diatur pengusaha dan disahkan Direktur Jenderal Menteri dan Pertimbangan Energi.” Setelah munculnya UUPK pada tahun selanjutnya terdapat aturan lain yang melindungi hak dari konsumen yaitu aturan SK Dirjen Listrik dan

Pemanfatan Energi Nomor 16-12/43/600.3/2003 tentang tata cara pengurangan tagihan listrik akibat tidak terpenuhinya standar mutu pelayanan pada PT PLN. Dari Surat Keputusan tersebut telah ditentukan besaran kompensasi yang diterima oleh konsumen akibat pemadaman listrik ini. Kompensasi akan diberikan akan diberikan sebesar 10% dari biaya beban listrik pelanggan. Kompensasi tersebut diberikan dalam bentuk diskon pelanggan tagihan listrik pada bulan berikutnya.

Akan tetapi, Sebagian besar pelanggan masih belum mengetahui tentang kompensasi yang dapat diterima bila terjadi pemadaman listrik yang melebihi angka TMP yang ditetapkan oleh PT. PLN (Persero). Pelanggan juga masih tidak tahu apa saja yang menjadi hak-haknya dan mereka juga tidak tahu kemana harus melaporkan apabila haknya terlanggar.

Selain ganti rugi sebesar 10% tersebut masih ada jalan lain yang dapat ditempuh oleh konsumen untuk memenuhi atau memperjuangkan haknya yang tidak dipenuhi atau dilanggar oleh PT. PLN (Persero) yaitu dengan mengajukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa dan Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen berada. Terkait dengan hal tersebut pada Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan :

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa

- antara konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui peradilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
 - c. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana para pihak yang bersengketa.
 - d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersangkutan.

Pemberian ganti rugi ini tidak berlaku dalam hal penghentian arus listrik untuk sementara. Berdasarkan Pasal 16 ayat (2) jo. Pasal 16 ayat (4) Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, ditentukan bahwa penyediaan tenaga listrik hanya dapat dihentikan untuk sementara jika memenuhi salah satu atau lebih ketentuan berikut :

- a. Diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan pemeliharaan, perluasan atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan.
- b. Terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan.
- c. Terjadi keadaan yang dianggap membahayakan keselamatan umum.

- d. Atas perintah yang berwajib dan/atau pengadilan, dimana penghentian sementara tersebut tidak memberikan hak untuk penentuan ganti kerugian.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan diselenggarakan demi tercapainya kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Namun tetap saja melihat kendala yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero) sebagai pemilik izin usaha ketenagalistrikan. Seperti *force majeure* yang terjadi karena factor alam, maka pelanggan juga tidak dapat menyalahkan pihak PT. PLN (Persero). Jadi permohonan ganti rugi juga tergantung dari faktor yang menyebabkan listrik itu padam.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan serta uraian sebagaimana yang telah disampaikan dalam bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat disampaikan penulis adalah :

1. Pelaksanaan pemenuhan pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Salatiga terhadap konsumen pelanggan listrik sudah tergolong baik. Minimnya tingkat pemadaman yang terjadi pada tahun 2016 merupakan bukti konkrit dari pembenahan yang sangat berkesinambungan dari pihak PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Salatiga. Tetapi tidak menutup kemungkinan akan adanya hambatan yang

dialami oleh PT. PLN (Persero) dalam pemenuhan kewajiban kepada konsumen tersebut seperti faktor cuaca yang menyebabkan kerusakan pada instalasi gardu listrik, kurangnya defisit tenaga listrik, Perawatan dan pemeliharaan instalasi unit gardu listrik, dan juga karena ulah pelanggan yang tidak membayar listrik tepat pada waktu yang telah ditentukan. Dari beberapa faktor penyebab pemadaman tersebut tentu bukan sebuah inisiatif dari PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Salatiga untuk melakukan pemadaman melainkan faktor diluar kewenangan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Salatiga.

2. Sebagian Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Salatiga tidak mengetahui akan adanya penggantian kompensasi akibat adanya pemadaman listrik. Mereka akan dengan pasrah atau diam saja ketika terjadi pemadaman listrik apapun penyebabnya. Hal tersebut karena mereka tidak mengetahui alur informasi dan keluhan jika mereka dirugikan. Negara harus memberikan perlindungan dengan cara penginformasian yang lebih jelas tentang prosedur ganti rugi/kompensasi.

Dari penelitian ini penulis juga memberikan saran terkait hasil dari penelitian tersebut yaitu :

1. Dari salah satu penyebab pemadaman adalah adanya defisit tenaga listrik, tentunya

ini menjadi faktor penyebab yang harus diperhatikan. Karena posisi PT. PLN (Persero) sebagai penyedia jasa listrik di Negara Republik Indonesia tentu harus memikirkan jumlah sumber daya listrik untuk memenuhi konsumsi yang telah dibeli oleh konsumen listrik PT. PLN (Persero). Apabila terjadi defisit tenaga listrik tentunya karena salah perhitungan dari pihak PT. PLN (Persero) akan besarnya jumlah konsumsi listrik wilayah tersebut. Tentu pemerintah harus memikrinya sumber daya listrik yang baru agar kekurangan defisit listrik dapat terpenuhi.

2. Terkait dengan perlindungan hak-hak konsumen oleh PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Salatiga, yaitu adanya sosialisasi kepada masyarakat sebagai konsumen dari pihak PLN terkait hak dan kewajiban konsumen listrik, seperti informasi mengenai besaran ganti rugi yang akan didapatkan dan proses ganti rugi/kompensasi yang menjadi hak konsumen. Masyarakat sendiri juga harus berperan aktif dalam mencari informasi, terutama terkait dengan hak-haknya selaku konsumen/pelanggan listrik. Konsumen diharapkan lebih teliti jika merasa dirugikan dan lebih berani menuntut apa yang menjadi hak-haknya.

V. DAFTAR PUSTAKA**A. BUKU**

- Hadikusuma, Hilman. *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju. 1993.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana. 2005.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia. 1986.
- Soemitro, Roni Hanitjo. *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1982.
- Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara. 2003.
- Meliiala, A. Qiram Syamsudin. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*. Yogyakarta: Liberty. 1985.
- Setiawan. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Alumni. 1979.
- HS, Salim. *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika. 2003.
- Projodikoro, Wirjono. *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Jakarta: Sumur Bandung. 1979.
- HS, Salim. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika. 2002.
- Subekti. *Kamus Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita. 2005.
- Tutik, Titik Triwulan. *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana. 2008.
- Muhammad, Abdul Kadir. *Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 1990.
- Shofie, Yusuf. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK; Teori dan Penegakan Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2003.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media. 2001.
- Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Alumni. 1986.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi 2006*. Jakarta: Grasindo. 2006.
- Fuady, Munir. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung : Citra Adhitya Bakti. 2001.
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum*, Yogyakarta : Liberty. 1991.
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta : PT Intermedia. 1987.
- Hernoko, Agus Yudha. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Kencana, 2011.
- Badrulzaman, Mariam Darus. *Perjanjian Baku (Standard) & Perkembangannya di Indonesia*, Bandung : Alumni. 1980.
- Harahap, M Yahya. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung : Alumni. 1982.
- Badrulzaman, Mariam Darus. *Kumpulan Pidato Pengukuhan*. Bandung : Alumni. 1991.
- Muhammad, Abdulkadir. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Bandung : Citra Aditya Bakti. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bandung : Bina Cipta. 1987.1992.

B. UNDANG-UNDANG

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945



- Kitab Undang-Undang Hukum
Perdata (KUHPerdara)
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun
2009 Tentang ketenagalistrikan
- Undang-Undang Nomor 39
Tahun 1999 Tentang Hak Asasi
Manusia
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun
1999 tentang Perlindungan
Konsumen
- Keputusan Direktur Jendral Listrik
Dan Pemanfaatan Energi Nomor
114-12/39/600.2/2002 Tentang
Indikator Mutu Pelayanan
Penyediaan Tenaga Listrik untuk
Umum yang disediakan Oleh
PT.PLN (Persero)
- SK Dirjen Listrik dan Pemanfaatan
Energi Nomor 16-
12/43/600.3/2003 tentang Tata
Cara Pengurangan Tagihan
Listrik Akibat Tidak
Terpenuhinya Standar Mutu
Pelayanan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 3
Tahun 2005 Tentang Perubahan
Atas Peraturan Pemerintah
Nomor 10 Tahun 1989 Tentang
Penyediaan Dan Pemanfaatan
Tenaga Listrik Dan Keputusan
Presiden Republik Indonesia
Nomor 9 Tahun 2011 Tentang
Tarif Tenaga Listrik
- Peraturan Menteri Pertambangan dan
Energi No. 02.
P/451/M.PE/1991