

## PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MARAKNYA PEMADAMAN LISTRIK DIKAITKAN DENGAN HAK-HAK KONSUMEN

Oleh : Yati Nurhayati.

### ABSTRAK

Melindungi hak-hak pelanggan merupakan bagian dari kewajiban pelaku usaha menjaga hak-hak konsumen. Hak pelanggan sebagai konsumen listrik adalah mendapatkan listrik secara terus menerus. hal ini tidak mungkin dapat terpenuhi karena alat-alat jaringan membutuhkan pemeliharaan secara berkala dan ketika proses pemeliharaan dan pemeliharaan tersebut diharuskan untuk memadamkan listrik untuk menghindari resiko kerja PLN sendiri. Penelitian ini menggunakan metode penelitian sosiologi hukum (*socio-legal research*) dengan menggunakan pendekatan interdisipliner atau “hibrida” antara aspek penelitian sosiologi dengan pendekatan normatif yang memakai cara analisis kualitatif. Dalam pelaksanaan prosedur perencanaan pemadaman oleh PT. PLN secara administratif telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan, namun seringkali pengumuman kepada pelanggan tidak terlaksana. PLN masih menggunakan metode konvensional hendaknya juga diimbangi dengan inisiatif penggunaan metode modern sehingga prosedur benar-benar terlaksana dengan maksimal. Dan tidak adanya standar operasional yang mengatur pemberitahuan itu sendiri.

Kata Kunci : *Hak Konsumen, Perlindungan Konsumen, Pemadaman Listrik*

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin maju mendorong masyarakat bukan hanya membutuhkan barang tetapi juga jasa yang mau tidak mau mengharuskan mereka untuk menggunakannya. Kebutuhan terhadap aliran listrik sebagai salah satunya mengakibatkan posisi tawar antara masyarakat sebagai konsumen dan pemerintah melalui PLN sebagai produsen menjadi tidak seimbang.

PLN dinilai tidak mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adalah seringkali pemadaman listrik di beberapa kota di Indonesia.

Pelayanan sektor ketenagalistrikan selama 10 tahun terakhir menempati peringkat tertinggi sebagai komoditas yang dikeluhkan oleh masyarakat konsumen. Ini menandakan, indikator pelayanan ketenagalistrikan yang disediakan oleh

PT. PLN mengalami kemerosotan sistematis.<sup>1</sup>

Persoalan pemadaman listrik oleh PLN bukan lagi hal baru masyarakat di beberapa daerah khususnya diluar pulau Jawa. Hal ini bukan hanya merugikan konsumen tapi juga mengganggu aktifitas masyarakat khususnya yang bergelut dibidang usaha yang sangat bergantung pada aliran listrik, misalnya percetakan, restoran, dll. Tak jarang konsumen tidak mengetahui sebab musabab terjadinya pemadaman listrik bahkan tanpa ada pemberitahuan sebelumnya.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha berhak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.<sup>2</sup> Sebaliknya, pelaku usaha wajib menjamin mutu barang

dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.<sup>3</sup> Sementara itu, konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut.

Merujuk prinsip-prinsip yang dianut oleh Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, PT. PLN (Persero) selaku pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan wajib menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus (berkesinambungan) dengan mutu dan keandalan yang baik.

Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2006 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik. Pelanggaran terhadap prinsip ini tentu menimbulkan konsekuensi hukum, kecuali terbukti adanya keadaan mendesak di luar kemampuan manusia (*force majeure*), seperti gempa bumi dan bencana alam lainnya.

---

<sup>1</sup> Hedi Ardia, *PLN Bisa Digugat Class Action Akibat Maraknya Pemadaman Listrik*, [www.bisnis-jabar.com](http://www.bisnis-jabar.com), 12 Januari 2013, diakses tanggal 3 Desember 2013.

<sup>2</sup> Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, ps. 6 huruf a.

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, Pasal. 7 huruf d.

## PEMBAHASAN

Konsumen sebagai peng-Indonesia-an istilah asing (Inggris) yaitu *consumer*, bahasa Belanda *consument* secara harfiah diartikan sebagai "orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu"; atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang". ada juga yang mengartikan "setiap orang yang menggunakan barang atau jasa". Dari pengertian di atas terlihat bahwa ada perbedaan antar konsumen sebagai orang alami atau pribadi kodrati dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual, diproduksi lagi).<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Lihat Arrianto Mukti Wibowo, et.al., *Kerangka Hukum Digital Signature Dalam Electronic Commerce*, Grup Riset *Digital Security dan Electronic Commerce*

UUPK Mendefinisikan konsumen sebagai ... "Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".<sup>5</sup> Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user/pengguna terakhir*, tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 1 angka 1 mendefinisikan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK telah memberikan cukup kejelasan. Kalimat yang menyatakan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum", diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-

(Depok, Jawa Barat: Fakultas Ilmu Komputer UI, 1999), hlm 102.

<sup>5</sup> Lihat Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 2 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dan menurut Janus Sidabalok dalam bukunya Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.<sup>6</sup>

Sebenarnya sebelum UUPK diundangkan, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha telah diatur dan tersebar di dalam berbagai peraturan yang dapat dikelompokkan ke dalam empat bagian besar, yakni perindustrian, perdagangan, kesehatan dan lingkungan hidup. Contohnya Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan Kitab Undang-

Undang Hukum Pidana. Namun tidak mungkin bagi seorang konsumen yang buta hukum mencari berbagai hak dan kewajibannya di segunung tumpukan peraturan. Selain itu, kelemahan dari peraturan-peraturan yang muncul sebelum UUPK adalah:

1. Defenisi yang digunakan tidak dikhususkan untuk perlindungan konsumen.
2. Posisi konsumen lebih lemah.
3. Prosedurnya rumit dan sulit dipahami oleh konsumen.
4. Penyelesaian sengketa memakan waktu yang lama dan biayanya tinggi

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.<sup>7</sup> Sedangkan pengertian menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri,

<sup>6</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Raja

Grafindo Persada, 2004), hlm. 1

<sup>7</sup> AZ. Nasution, *Perlindungan Hukum Konsumen, Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-LN 1999 No. 42*, Makalah Disampaikan Pada Diklat Mahkamah Agung, Batu Malang, 14 Mei 2001, hlm.5.

keluarga orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>8</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechts person*). Menurut AZ. Nasution, orang yang dimaksudkan adalah orang alami bukan badan hukum. Sebab yang memakai, menggunakan dan atau memanfaatkan barang dan atau jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.<sup>9</sup>

Pengertian konsumen antar negara yang satu dengan yang lain tidak sama, sebagai contoh di Spanyol, konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga suatu

perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Dan yang menarik, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli, sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli.<sup>10</sup> Namun dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Belanda (BW Buku VI, Pasal 236), konsumen dinyatakan sebagai orang alamiah. Maksudnya ketika mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi perusahaan.<sup>11</sup>

Di Australia, dalam *Trade Practices Act 1974* Konsumen diartikan sebagai “Seseorang yang memperoleh barang atau jasa tertentu dengan persyaratan harganya tidak melewati 40.000 dollar Australia”. Artinya, sejauh tidak melewati jumlah uang di atas, tujuan pembelian barang atau jasa tersebut tidak dipersoalkan.<sup>12</sup>

Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk yang cacat” yang bukan hanya

<sup>8</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 butir 2.

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 6.

<sup>10</sup> Lihat Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi (Jakarta: Grasindo, 2004), hlm 3.

<sup>11</sup> Az. Nasution, *loc.cit*.

<sup>12</sup> Lihat Shidarta, *op.cit*, hlm 5.

meliputi pembeli, tetapi juga korban yang bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pembeli.

Sedangkan di Eropa, pengertian konsumen bersumber dari *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi negara MEE dalam menyusun ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *Directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri.

Hal lain yang juga perlu dikemukakan dalam pengertian konsumen ini adalah syarat “tidak untuk diperdagangkan” yang menunjukkan sebagai “konsumen akhir” (*end consumer*) dan sekaligus membedakan dengan konsumen antara (*derived/intermediate consumer*). Dalam kedudukan sebagai *derived/intermediate consumer*, yang bersangkutan tidak dapat menuntut

pelaku usaha berdasarkan UUPK, sebaliknya seorang pemenang undian atau hadiah seperti nasabah Bank, walaupun setelah menerima hadiah undian (hadiah) kemudian yang bersangkutan menjual kembali hadiah tersebut, kedudukannya tetap sebagai konsumen akhir (*end consumer*), karena perbuatan menjual yang dilakukannya bukanlah dalam kedudukan sebagai *profesional seller*. Ia tidak dapat dituntut sebagai pelaku usaha menurut UUPK, sebaliknya ia dapat menuntut pelaku usaha bila hadiah yang diperoleh ternyata mengandung suatu cacat yang merugikan baginya.<sup>13</sup>

Perlindungan terhadap kepentingan konsumen pada dasarnya sudah diakomodasi oleh banyak perangkat hukum sejak lama. Secara sporadis berbagai kepentingan konsumen sudah dimuat dalam berbagai undang-undang antara lain sebagai berikut :

1. Undang-Undang No. 10 Tahun 1961 tentang Penetapan

---

<sup>13</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit*, hlm. 8.

- Peraturan Pemerintah  
Pengganti Undang-Undang  
No.1 Tahun 1961 tentang  
Barang menjadi Undang-  
Undang.
2. Undang-Undang No. 2 Tahun 1966 tentang Hygiene.
  3. Undang-Undang No. 2 Tahun 1982 tentang Metrologi Legal
  4. Undang-Undang No. 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan.
  5. Undang-Undang No. 5 Tahun 1982 tentang Perindustrian
  6. Undang-Undang No. 5 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan.
  7. Undang-Undang No. 14 Tahun 1993 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
  8. Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang Perasuransian.
  9. Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
  10. Undang-Undang No. 23 Tahun 1997 tentang Lingkungan Hidup
- Kehadiran Undang-undang No. 8  
Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Diakui, bahwa undang-undang tersebut bukanlah yang pertama dan yang terakhir, karena sebelumnya telah ada beberapa rumusan hukum yang melindungi konsumen tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materiil, maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.<sup>14</sup>

Di samping Undang-undang Perlindungan Konsumen, hukum konsumen “ditemukan” di dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>15</sup> Sebagai bagian dari sistem hukum nasional, salah satu ketentuan UUPK dalam hal ini Pasal 64 (Bab XIV Ketentuan Peralihan), dapat dipahami sebagai penegasan secara implisit bahwa UUPK merupakan ketentuan khusus

<sup>14</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta, Program Pascasarjana FH-UI, 2004, hlm. 20.

<sup>15</sup> Az. Nasution, *op.cit.*, hlm 30.

(*lex specialis*) terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang sudah ada sebelum UUPK, sesuai asas *lex specialis derogat legi generali*. Artinya, ketentuan-ketentuan di luar UUPK tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dalam UUPK dan/atau tidak bertentangan dengan UUPK.<sup>16</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) dengan jelas mempunyai tujuan :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

<sup>16</sup>Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm 29.

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Untuk itu Undang-Undang perlu mengatur kepentingan produsen/pelaku usaha dengan konsumen, yaitu dengan mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen.<sup>17</sup>

Signifikansi pengaturan hak-hak konsumen melalui Undang-undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang-undang Dasar 1945 di samping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh

<sup>17</sup> Sri Redjeki Hartono, *op.cit.*, , hlm 184.

berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad sembilan belas.<sup>18</sup> Melalui Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan 9 (sembilan) hak konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan

---

<sup>18</sup>Jimly Asshiddiqie, "Undang-undang Dasar 1945: Konstitusi Negara Kesejahteraan dan Realitas Masa Depan", *Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Tetap Madya* (Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 1998), hlm 1-2. Konsep Negara Kesejahteraan ini dinamakan oleh Muhammad Hatta sebagai konsep Negara "pengurus". Muhammad Yamin, *Naskah Persiapan Undang-undang Dasar 1945* (Jakarta: Jajasan Prapantja, 1960), hlm 298.

konsumen;

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk

memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.<sup>19</sup>

Selain memperoleh hak tersebut, sebagai *balance*, konsumen juga diwajibkan untuk:

- 1 membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2 beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3 membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4 mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Itu dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.

<sup>19</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2001, hlm. 30.

Secara umum dan mendasar hubungan antara produsen (pelaku usaha) dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan kesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan yang lain. Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya konsumen kebutuhannya sangat tergantung dari hasil produksi produsen (pelaku usaha).<sup>20</sup>

Saling ketergantungan karena kebutuhan tersebut dapat saling menciptakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan sepanjang masa, sesuai dengan tingkat ketergantungan akan kebutuhannya yang tidak terputus-putus. Hubungan antara produsen dan konsumen yang

<sup>20</sup> Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Ed, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000, hlm. 36.

berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi di pemasaran dan penawaran. Rangkaian kegiatan tersebut merupakan rangkaian perbuatan dan perbuatan hukum yang tidak mempunyai akibat hukum dan yang mempunyai akibat hukum baik terhadap semua pihak maupun hanya kepada pihak-pihak tertentu saja.

Hak tersebut secara sistematis dimanfaatkan oleh produsen dalam suatu sistem distribusi dan pemasaran produk barang guna mencapai suatu tingkat produktifitas dan efektivitas tertentu dalam rangka mencapai sasaran usaha.

Sampai pada tahapan hubungan penyaluran atau distribusi tersebut menghasilkan suatu hubungan yang sifatnya massal. Karena sifatnya yang massal tersebut, maka peran negara sangat dibutuhkan dalam rangka melindungi kepentingan konsumen pada umumnya. Untuk itu perlu diatur perlindungan konsumen berdasarkan undang-undang antara lain mutu barang, cara dan prosedur produksi, syarat kesehatan, syarat pengemasan, syarat lingkungan dan sebagainya.

Perlunya Undang-Undang perlindungan konsumen tidak lain, karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen karena mengenai proses sampai hasil produksi barang dan jasa yang telah dihasilkan tanpa campur tangan konsumen sedikitpun.

Bertolak dari luas dan kompleksnya hubungan antara produsen dan konsumen, serta banyaknya mata rantai penghubung keduanya, maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai akhir dari produk barang atau jasa membutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil. Sejak awal produksi perlindungan konsumen harus sudah dimulai.

Diawali dengan sistem pengawasan terhadap mutu dan kesehatan serta ketepatan pemanfaatan bahan untuk sasaran produk. Untuk itu aspek hukum publik sangat dominan. Setelah hubungan bersifat personal, hukum perdata lah yang akan lebih dominan dalam rangka melindungi kepentingan masing-masing para pihak.

Pada era pasar bebas dimana lalu lintas hubungan semakin dekat dan makin terbuka, campur tangan negara, kerjasama antar negara dan kerjasama internasional sangat dibutuhkan, yaitu guna mengatur pola hubungan produsen, konsumen dan sistem perlindungan konsumen. Sistem perlindungan tersebut tidak hanya dapat memanfaatkan perangkat hukum nasional saja, tetapi membutuhkan pula perangkat hukum internasional dalam jaringan kerjasama antara negara dan kerjasama internasional.

Hal ini sangat penting mengingat konflik hukum antara negara dan pihak yang berkepentingan di dalam era perdagangan bebas makin luas dan terbuka serta makin bervariasi, yaitu antar negara asosiasi produsen sejenis, antar kawasan ekonomi dan bahkan antar pihak-pihak yang mempunyai pengaruh untuk produk tertentu dalam rangka memperebutkan pasar.

Hubungan antar produsen dan konsumen yang bersifat massal tersebut hubungan antar pihak secara individual/personal dapat menciptakan

hubungan-hubungan hukum yang spesifik.

### **Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Listrik Dalam Pemadaman Listrik Yang Disebabkan Pemeliharaan Jaringan**

Masyarakat dan PLN adalah suatu bagian yang tidak terpisahkan. PLN sebagai pelaku usaha di bidang ketenagalistrikan menyediakan jasa berupa listrik kepada masyarakat selaku pelanggan atau konsumen jasa listrik. Sedangkan masyarakat membutuhkan listrik sebagai sumber daya penunjang kehidupan mereka. Kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. PLN bahwa para pengguna jasa atau para konsumen itu memerlukan sebuah perlindungan hukum yang jelas yang mengatur hak-hak mereka dalam mendapatkan layanan ketenagalistrikan.

Hubungan hukum antara PLN dengan masyarakat didasarkan pada alas hak yang disebut perjanjian jual beli tenaga listrik yang sepenuhnya tunduk pada hukum perjanjian sesuai

dengan Kitab Undang Undang Hukum Perdata yang antara lain menyebutkan bahwa perjanjian merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Sehubungan dengan pemadaman listrik yang terjadi di wilayah PLN Banjarmasin, PLN berusaha semaksimal mungkin untuk melindungi kepentingan konsumen dengan memadamkan listrik tanpa mengganggu produktifitas pelanggan dan kinerja pelanggan tetapi dapat melaksanakan tugas se-efektif dan se-efisien mungkin.

PLN melaksanakan tugas terkait pemeliharaan jaringan dengan tetap memperhatikan jadwal produktif dari mayoritas pelanggan daerah tersebut. Dalam setiap pemeliharaan jaringan, PLN berusaha agar pemadaman tidak berlangsung lama dan juga agar tidak terjadi pemadaman di wilayah yang sama dalam waktu dekat.

Pemadaman listrik yang dilakukan PLN, juga dapat mengganggu perekonomian warga. Sebab, perekonomian masyarakat ada yang sangat tergantung dari energi

listrik. "Kami berharap PLN untuk mencari solusi, tidak sewenang-wenang dalam memadamkan listrik, setidaknya memperhatikan waktu yang tepat dalam melakukan pemadaman, Seharusnya, proses pemadaman listrik, jika sifatnya dadakan, PLN harus langsung melakukan sosialisasi. Agar masyarakat tahu dan mencari solusi lain buat penerangan, seperti menyediakan genset, lilin, lampu petromak.

Melindungi hak-hak pelanggan merupakan bagian dari kewajiban pelaku usaha menjaga hak-hak konsumen. Hak pelanggan sebagai konsumen listrik adalah mendapatkan listrik secara terus menerus. hal ini tidak mungkin dapat terpenuhi karena alat-alat jaringan membutuhkan perawatan secara berkala dan ketika proses pemeliharaan dan perawatan tersebut diharuskan untuk memadamkan listrik untuk menghindari resiko kerja PLN sendiri.

Hak yang harus dipenuhi salah satunya memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen. Sebagai konsumen tentunya para

pelanggan listrik merasa dirugikan apabila tidak mendapat informasi dan keterangan dari pihak PLN.

Tolak ukur kinerja perusahaan ketenagalistrikan adalah berlangsungnya penyaluran tenaga listrik ke pelanggan tanpa ada henti-hentinya, berarti bahwa PT. PLN harus mampu memberikan tenaga listrik yang dibutuhkan oleh pelanggan sesuai dengan kehendak dari para pelanggan PT. PLN dengan mutu penyaluran yang baik serta tanpa terputus.

Penyebaran melalui mulut ke mulut tidak selalu terlaksana dengan baik, pasti di desa/kelurahan tersebut terdapat beragam mata pencaharian dan kesibukan masing-masing warganya. Akan lebih cepat tersampaikan, selain setelah mendapat surat pemberitahuan dari PLN, pihak desa/kelurahan membuat semacam pamflet yang ditempel di setiap sudut-sudut desa atau ditempel di pos kamling. Warga yang lewat akan membaca dan menyampaikan kepada tetangga-tetangga terdekatnya. Begitu pula dengan warga yang sedang bertugas jaga di poskamling, setelah

membaca pengumuman akan diceritakan pada istri dan anaknya dan diharapkan akan sampai ke tetangga lainnya juga.

Pemberitahuan juga dilakukan melalui media Radio yang telah bekerja sama dengan PLN untuk membantu mengiklankan berita-berita seputar rencana pemadaman listrik.

Sesuai dengan Pasal 29 ayat (1) huruf (b) Undang Undang RI Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, konsumen berhak untuk mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Kata terus-menerus dalam pasal tersebut, dengan jelas berarti tanpa pemadaman sedikitpun. Hal yang sulit dilakukan, mengingat dalam setiap bentuk pemeliharaan pastinya akan memadamkan aliran listrik yang menuju alat yang akan dipadamkan.

Pemadaman listrik mengakibatkan pandangan dari para pelanggan terhadap kemampuan personil maupun manajemen PT. PLN dianggap kurang baik bahkan akan ada kemungkinan para pelanggan

menuntut ganti rugi apapun alasannya. Berdasarkan Undang Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap penyedia jasa haruslah memahami hak konsumen, hal ini tertuang dalam Pasal 4 sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang dipergunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara utuh.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan yang lain.

Di dalam angka 1 di atas, hak atas kenyamanan tercederai dalam hal memperoleh tenaga listrik yang tiba-tiba padam begitu saja. Pasti padamnya listrik akan mempengaruhi kebutuhan hidup para pelanggan yang saat ini benar-benar banyak menggantungkan hidupnya dengan mengkonsumsi jasa listrik. Misal dengan padamnya listrik, seorang ibu rumah tangga tidak dapat mencuci, menyetrika ataupun memasak .

Di dalam angka 2, konsumen tidak dapat memilih menggunakan pelayanan jasa ketenagalistrikan selain dari pelayanan PT. PLN (Persero). Dikarenakan PLN adalah pemegang kuasa usaha ketengalistrikan di Indonesia sebagai tangan dari negara dalam menjalankan sector ketenagalistrikan.

Di dalam angka 3, hak mendapat informasi terhadap kondisi

barang jasa, sangat terlihat jelas pencideraan terhadap poin tersebut dengan tidak sampainya informasi rencana pemadaman yang seharusnya didapat pelanggan listrik.

Di dalam angka 4, PLN mendengarkan keluhan konsumen yang terpadamkan listriknya melalui keluhan di Call Center 123, dan akun twitter @pln\_123, itupun tidak dapat melayani semua keluhan yang datang dari konsumen.

Di dalam angka 6, pelanggaran tentang pendidikan konsumen tidak didapatkan dari PLN, konsumen tidak mengetahui apapun yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Konsumen hanya mengetahui telah melakukan pembayaran dan berhak mendapat aliran listrik. Tidak ada sosialisasi dari PLN tentang apapun yang menjadi hak masyarakat sebagai konsumen ketenagalistrikan.

Di dalam angka 7, perlakuan diskriminatif dari PLN tampak pada surat pemberitahuan yang disampaikan melalui desa dan radio untuk pelanggan golongan kecil dan surat

langsung kepada pelanggan untuk pelanggan dengan daya 5500 kwh.

Dalam organisasi yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) secara umum dikenal ada 4(empat) hak dasar konsumen yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*) Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan secara jasmani maupun rohani.
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*) Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti secara lisan kepada konsumen, melalui iklan di berbagai media atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).

Menurut Prof. Hans W. Mick litz, seorang ahli hukum konsumen dari Jerman, “secara garis besar dapat dibedakan dua tipe konsumen, yaitu konsumen yang terinformasi (*well informed*) Dan konsumen yang tidak terinformasi”.<sup>21</sup>Ciri-ciri tipe konsumen terinformasi, antara lain :

- a. Memiliki tingkat pendidikan tertentu;
- b. Mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar;
- c. Lancar berkomunikasi.

Dengan memiliki ketiga potensi tersebut, konsumen jenis ini mampu bertanggung jawab dan relatif tidak memerlukan perlindungan. Tipe konsumen seperti ini banyak ditemukan di daerah perkotaan. Konsumen akan lebih kritis menanggapi informasi yang didapat, sehingga apabila ada kesalahan terhadap hak mereka pasti akan ada

keluhan, saran dan kritik yang dikeluarkan.

Ciri-ciri konsumen tidak terinformasi, antara lain :

- a. Kurang berpendidikan;
- b. Termasuk kategori kelas menengah ke bawah; dan
- c. Tidak lancar berkomunikasi.

Konsumen tersebut perlu dilindungi, dan khususnya menjadi tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan. Tipe konsumen seperti ini, akan lebih menerima segala hal yang terjadi kepada mereka. Hal tersebut karena mereka tidak mengetahui alur informasi dan keluhan jika mereka dirugikan, sehingga negara harus memberikan perlindungan dengan cara penginformasian yang lebih jelas.

Pada hak ini, yaitu hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*), sering disorot jelas oleh pelanggan listrik kaitannya dengan perencanaan pemadaman listrik adalah setiap pelanggan berhak untuk mendapatkan informasi mengenai jadwal pemadaman yang akan terjadi

<sup>21</sup> Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi 2006, Jakarta : Grasindo, hlm. 24.

di daerahnya. Apapun bentuk informasi tersebut, sudah seharusnya pelanggan mendapatkannya.

Pelanggan tak mempedulikan bagaimana penyebaran informasi tersebut oleh PLN. Setidaknya apabila ada pemberitahuan terlebih dahulu pelanggan bisa mempersiapkan kebutuhan-kebutuhan produksi yang memerlukan tenaga listrik. Informasi harus diberikan secara sama bagi semua konsumen (tidak diskriminatif). Adalah mustahil mengharapkan sebagian besar konsumen memiliki kemampuan dan kesempatan akses informasi secara sama besarnya, mengingat di Indonesia sendiri, banyak masyarakat belum mengalami pemerataan sumber daya ekonomi dan masih tinggal di daerah yang jauh dari perkotaan. Itulah sebabnya, hukum perlindungan konsumen memberikan hak konsumen atas informasi yang benar, yang di dalamnya tercakup juga hak atas informasi yang proporsional dan secara tidak diskriminatif.

## **PENUTUP**

Dalam pelaksanaan prosedur perencanaan pemadaman oleh PT.

PLN secara administratif telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan, namun seringkali pengumuman kepada pelanggan tidak terlaksana. PLN masih menggunakan metode konvensional hendaknya juga diimbangi dengan inisiatif penggunaan metode modern sehingga prosedur benar-benar terlaksana dengan maksimal. Dan tidak adanya standar operasional yang mengatur pemberitahuan itu sendiri.

Sebagian besar desa di bawah lingkup PT. PLN Banjarmasin tidak mengerti tentang hak nya sebagai konsumen, tipe konsumen seperti ini, akan lebih menerima segala hal yang terjadi kepada mereka. 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. PLN sebagai badan usaha milik negara dan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan hendaknya

memberikan penginformasian yang jelas terhadap pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan PLN termasuk perencanaan pemadaman.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2004).
- Arrianto Mukti Wibowo, et.al., *Kerangka Hukum Digital Signature Dalam Electronic Commerce*, Grup Riset *Digital Security dan Electronic Commerce* (Depok, Jawa Barat: Fakultas Ilmu Komputer UI, 1999).
- AZ. Nasution, *Perlindungan Hukum Konsumen, Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-LN 1999 No. 42*, Makalah Disampaikan Pada Diklat Mahkamah Agung, Batu Malang, 14 Mei 2001.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Hedi Ardia, *PLN Bisa Digugat Class Action Akibat Maraknya Pemadaman Listrik*, [www.bisnis-jabar.com](http://www.bisnis-jabar.com), 12 Januari 2013, diakses tanggal 3 Desember 2013.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Ed, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta, Program Pascasarjana FH-UI, 2004.
- Jimly Asshiddiqie, “Undang-undang Dasar 1945: Konstitusi Negara Kesejahteraan dan Realitas Masa Depan”, *Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Tetap Madya* (Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 1998), hlm 1-2. Konsep Negara Kesejahteraan ini dinamakan oleh Muhammad Hatta sebagai konsep Negara “pengurus”. Muhammad Yamin, *Naskah Persiapan Undang-undang Dasar 1945* (Jakarta: Jajasan Prapantja, 1960).
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi 2006, Jakarta : Grasindo.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi (Jakarta: Grasindo, 2004).

Wawancara Dengan PLN, 10  
September 2014.

Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha,  
Konsumen, dan Tindak  
Pidana Korporasi* (Jakarta:  
Ghalia Indonesia, 2002).

Undang-Undang Tentang  
Perlindungan Konsumen, UU  
No. 8 Tahun 1999, LN No. 42  
Tahun 1999.

<http://www.pln.co.id/kalselteng>.