

# Pertanggungjawaban Hukum PT. PLN sebagai Penyedia Jasa Listrik atas Pemadaman Listrik yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen

Putu Shintya Dewi, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

[shintyadewi08@gmail.com](mailto:shintyadewi08@gmail.com)

Anak Agung Sri Indrawati, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

[agung\\_indrawati@gmail.com](mailto:agung_indrawati@gmail.com)

## ABSTRAK

*Penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami bagaimana penegakan hukum kepada masyarakat sebagai pemakai jasa, serta bentuk pertanggungjawaban PT. PLN terhadap konsumen yang disebabkan karena terjadinya pemadaman. Karya ilmiah ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (The Statute Approach) yang membentuk kesimpulan dari peraturan hukum yang berlaku. Dengan memakai sumber dari bahan hukum sekunder yakni buku beserta jurnal-jurnal hukum dan bahan hukum primer yakni Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dari hasil akhir maka bisa ditarik konklusi yaitu masyarakat selaku pengguna dari jasa listrik berhak mendapat kompensasi yang sesuai berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan bahwa indikator kerugian dapat disebutkan konsumen berhak menerima kompensasi jika terjadinya pemadaman yakni merupakan kelalaian atau kesalahan dalam pengoperasian oleh pihak pemegang izin usaha penyedia jasa listrik, setara dengan syarat yang ada didalam perjanjian jual beli tenaga listrik.*

*Kata Kunci: Konsumen, Perlindungan Hukum, Tenaga Listrik*

## ABSTRACT

*This study aims to understand how law enforcement to the community as service users, as well as the form of accountability of PT. PLN to consumers due to blackouts. This scientific work uses a normative juridical research method with a statutory approach that forms conclusions from the applicable legal regulations. By using sources from secondary legal materials, namely books and legal journals and primary legal materials, namely the Civil Code. From the final results, it can be concluded that the community as users of electricity services is entitled to appropriate compensation based on Law Number 30 of 2009 concerning Electricity that the indicator of loss can be stated that consumers are entitled to receive compensation if a blackout occurs, which is negligence or an error in operation by the party. the holder of a business license for providing electricity services, equivalent to the conditions contained in the electric power sale and purchase agreement.*

*Keywords: Consumer, Legal Protection, Electric Power.*

## I. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Di zaman yang semakin maju, keberadaan teknologi sudah semakin berkembang tentu mempermudah semua di segala bidang kehidupan manusia. Namun keberadaan teknologi saat ini masih bergantung dengan peranan listrik itu sendiri. Kehidupan dahulu hanya beberapa masyarakat yang dapat menggunakan listrik dan digunakan untuk menerangi saat malam hari, akan tetapi seiring berkembangnya zaman listrik menjadi salah satu pokok utama bagi sektor kehidupan seluruh masyarakat. Pengertian Tenaga Listrik berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 mengenai Ketenagalistrikan pada Pasal 1 angka 2 bahwa, "Tenaga listrik adalah suatu energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, tetapi tidak meliputi listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika, atau isyarat".

Agar masyarakat dapat menggunakan keberadaan listrik tersebut, kehadiran PT. PLN (Persero) di Indonesia dirasakan penting keberadaannya mengingat PT. PLN merupakan badan usaha yang mengelola terkait pendistribusian listrik dan juga bertanggung jawab dalam hal ketersediaan listrik bagi masyarakat. Bagi masyarakat yang akan menggunakan penyambungan jaringan listrik tersebut dapat mengikatkan diri dengan persetujuan diantara pembeli (pemakai listrik) dan PT. PLN selaku penyedia jasa, tertuang didalam suatu Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).<sup>1</sup>

Perjanjian ini memiliki sasaran kepada pelanggan (konsumen) dari PT. PLN (Perseroan) untuk dapat menjamin kepastian hukum. Dalam sebuah perjanjian diatur juga mengenai kewajiban dan hak yang dimiliki oleh konsumen dan PT. PLN. Surat Perjanjian Jual beli Tenaga listrik (SPJBTL) adalah surat perjanjian dimana menjadikan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai pedomannya. Yang dimaksudkan dari undang-undang perlindungan konsumen itu menjadikan fondasi hukum yang kuat untuk pemerintah melaksanakan pemberdayaan dalam hal pendidikan dan pembinaan konsumen.<sup>2</sup>

PT. PLN merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dimana modalnya dimiliki oleh perusahaan atau separuh modalnya di tanggung oleh Negara dan bersumber dari kekayaan milik Negara yang terpisahkan. PT. PLN (Perseroan) merupakan Badan Usaha yang diakui oleh negara atau BUMN memiliki salah satu program yaitu memberikan pelayanan listrik pascabayar yang penggunaanya memakai aliran listrik terlebih dahulu yang melakukan pembayaran setelah akhir bulan waktu yang telah ditentukan. Layanan listrik pascabayar ternyata memiliki kelemahan dimana para konsumen yang menggunakan listrik pascabayar tersebut sulit untuk mengetahui berapa tagihan yang seharusnya dibayarkan.

Masyarakat yang menggunakan listrik pascabayar juga sering mengeluh karena tagihan yang setiap bulannya tidak menentu dan pada saat pengecekan petugas juga sering melakukan kesalahan dalam pengecekan meteran. Konsumen yang menggunakan layanan listrik pascabayar setiap bulannya memiliki pembayaran yang

---

<sup>1</sup>Laksmi, I. Gusti Agung Ayu Putri and Ngakan Ketut Dunia. "Pertanggungjawaban Hukum PT. PLN (PERSERO) Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pemadaman Lisrik Secara Sepihak." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2017): 2.

<sup>2</sup>Kansil, Christine ST, and Christine ST Kansil. *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. (Jakarta Sinar Grafik, 2017), 210.

disesuaikan dengan pemakaian oleh masing-masing konsumen. Jika pemakaian listrik terlalu tinggi, maka nominal yang harus dibayarkan juga akan secara otomatis bertambah. Terhadap masyarakat yang mempunyai perekonomian menengah ke bawah yang serta merta mempengaruhi kesejahteraan hidupnya secara langsung.

Pemerintah memiliki hak untuk menetapkan harga yang wajar bagi para pengguna listrik yang sudah disetujui oleh DPRD sesuai aturan yang sudah ditentukan oleh pemerintah itu sendiri dengan melihat keseimbangan konsumen, pelaku usaha, kepentingan nasional dan daerah. Jika PLN akan menaikkan harga listriknya maka Perusahaan Listrik Negara (PLN) dilarang untuk bertindak semaunya terhadap konsumen. Maka untuk dapat menambah harga dasar listrik, PLN memerlukan persetujuan dari DPR atau wakil rakyat.<sup>3</sup>

Undang-Undang Ketenagalistrikan Nomor 30 Tahun 2009 menyebutkan bahwa sewa jaringan dan harga jual tenaga listrik di tetapkan menurut asas usaha yang baik serta pemerintah ataupun pemerintah daerah sesuai wewenangnya memberi izin untuk sewa jaringan dan harga jual tenaga listrik. Pada Pasal 34 berbunyi :

- (1) Pemerintah sesuai dengan wewenangnya memastikan harga tenaga listrik dan sudah disetujui oleh DPR RI;
- (2) Pemerintah daerah menetapkan harga listrik disetujui dengan DPRD sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah;
- (3) Sebagaimana pada Ayat (2) pemerintah daerah tidak bisa menentukan harga listrik, tarif listrik yang harus melalui persetujuan DPR RI;
- (4) Harga listrik harus mengamati kestabilan dari kepentingan nasional, daerah, konsumen serta pelaku usaha sebagai penyedia jasa;
- (5) Tarif listrik pada setiap daerah dalam suatu wilayah ditentukan secara berbeda sesuai ayat (1), (2).

Tarif energi listrik itu sendiri merupakan harga yang sudah ditetapkan untuk konsumen dan disediakan oleh PT.PLN. Pada Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 28 Tahun 2016 ada 2 (dua) golongan tarif tenaga listrik. Pada Pasal 2 pertama ada tarif tenaga listrik pascabayar, dimana tarif tenaga ini dibayarkan sesudah penggunaan listrik dari konsumen. Kedua ada tarif tenaga listrik Prabayar, tarif tenaga ini biasanya dibayarkan sebelum konsumen menggunakan listrik.

Dalam praktiknya konsumen pengguna jasa listrik sering sekali mengalami pemadaman listrik secara tiba-tiba dengan jangka waktu yang lama tanpa pemberitahuan langsung oleh PT.PLN, hal ini memberikan suatu kerugian kepada konsumen. Misalnya pelaku usaha laundry yang telah melakukan kesepakatan kepada pengguna jasa untuk menyelesaikan laundry pada waktu yang sudah disepakati, namun karena adanya pemadaman listrik secara tiba-tiba pekerjaan dari pelaku usaha laundry tidak bisa terlaksanakan tepat pada waktunya. Hal ini menyebabkan kerugian kepada pelaku usaha ataupun pengguna jasa karena tidak sesuai dengan yang disepakati walaupun itu bukan kesalahan dari pihak pelaku usaha.

*State of the art* penelitian ini secara keseluruhan memiliki pemikiran dan pemaparan secara pribadi. Berikut artikel yang menjadi acuan dalam penulisan artikel ini, yang pertama ditulis oleh Riri Safitri dan I Ketut Westra yaitu Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap

---

<sup>3</sup>Herera, Anasthasia Alfhani, Maringan Lumbanraja, and Rinitami Njatrijani. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Kelistrikan Atas Kenaikan Tarif Dasar Listrik Secara Sepihak Tanpa Pesetujuan DPR dan Masyarakat." *Diponegoro Law Journal* 2, no. 2 (2013): 2.

Konsumen Atas Padamnya Listrik Akibat Keadaan Memaksa (*Force Majeure*) Di Wilayah Area Bali Selatan"<sup>4</sup>, dan yang kedua I Gusti Agung Ayu Putri Laksmi dan Ngakan Ketut Dunia yaitu Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana yang berjudul "Pertanggungjawaban Hukum PT.PLN (Persero) Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pemadaman Listrik Secara Sepihak". Pada kedua artikel tersebut lebih memfokuskan membahas mengenai pertanggung jawaban dari PT.PLN akibat pemadaman listrik secara sepihak. Pada artikel ini tidak hanya membahas mengenai pertanggungjawaban PT.PLN, namun juga membahas mengenai perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen pengguna listrik dan hak-hak konsumen beserta kekurangan dan kelebihan dari masing-masing jenis listrik.<sup>5</sup>

Dari hasil pembahasan dapat menunjukkan objek studi yang hendak dituju yaitu menentukan Pertanggungjawaban Hukum PT. PLN Sebagai Penyedia Jasa Listrik Atas Pemadaman Listrik Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dalam materi sebelumnya, dapat diputuskan rumusan permasalahan yaitu :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna listrik pascabayar ?
2. Bagaimana pertanggungjawaban PLN terhadap konsumen yang dirugikan akibat adanya pemadaman listrik ?

### **1.3. Tujuan Penulisan**

Penelitian ini bertujuan agar bisa mengenal bentuk tanggungjawab PT. PLN dan perlindungan hukum kepada konsumen jika adanya pemadaman listrik yang mengakibatkan kerugian kepada masyarakat.

## **II. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*the statute approach*) yang mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan menjadikan bahan hukum primer sebagai bahan utama. Memakai bahan hukum sekunder terdiri dari buku-buku, jurnal ataupun literatur-literatur tentang hukum. Pengumpulan data yang diperoleh dari ketentuan-ketentuan ataupun asas-asas hukum yang terkait dengan permasalahan.

## **III. Hasil dan Pembahasan**

### **3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Listrik Pascabayar**

Didalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, sangat dibutuhkan peran dari Pemerintah untuk melindungi kebutuhan masyarakat, maka diperlukan suatu peraturan perundang-undangan yang menetapkan perihal perlindungan konsumen. Adanya peraturan itu karena kedudukan konsumen lebih lemah dari pada produsen yang mengelola jasa dan barang tanpa adanya keterlibatan

---

<sup>4</sup> Safitri, Riri and I Ketut Westra. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Padamnya Listrik Akibat Keadaan Memaksa (*Force Majeure*) Di Wilayah Area Bali Selatan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, no. 8 (2017): 10.

<sup>5</sup> Laksmi, I Gusti Agung Ayu Putri & Ngakan Ketut Dunia, loc. cit

konsumen tersebut. Kemudian mengenai hal tersebut konsumen sebagai konsumen akhir harus dilindungi.

Di Indonesia undang-undang yang berperan untuk melindungi konsumen ialah UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK, Pasal 1 Ayat (1) berbunyi : "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Memberikan perlindungan hukum kepada konsumen sangat penting karena pada ekonomi pasar modern konsumen sering mengalami asimetri atau ketidakseimbangan informasi antara apa yang dibayarkan daripada yang diberikan oleh PLN. Berdasarkan ketentuan didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan penyedia jasa wajib melayani atau memperlakukan konsumen dengan baik tidak mendiskriminasi, menyapaikan informasi yang akurat, jelas beserta jujur, memastikan barang dan jasa bermutu dengan kualitas yang bagus. Dengan adanya aturan perundang-undangan yang menyusun tentang perlindungan konsumen maka sudah memastikan konsumen memiliki perlindungan hukum.

Secara umum perlindungan konsumen di Indonesia yakni membantu dalam pembangunan perekonomian di Indonesia agar adil dan seimbang.<sup>6</sup> Pada Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen didalamnya memiliki beberapa point dalam perlindungan hukum terhadap hak konsumen seperti :

1. Hak memperoleh keselamatan, keamanan, serta kenyamanan.
2. Hak mendapatkan informasi yang jelas.
3. Hak mendapatkan perlindungan.
4. Hak dilayani atau diperlakukan dengan layak.
5. Hak menerima ganti rugi.
6. Hak memilih dan menerima barang atau jasa.

Perlindungan hukum diperlukan untuk mengurangi dan menjauhkan kejadian yang tidak diharapkan. Dengan terbentuknya perlindungan hukum bukan berarti akan menghilangkan sama sekali kerugian dan kecelakaan pada konsumen. Karena, sulit atau bahkan tidak mungkin menghilangkan sama sekali hingga tuntas. Tetapi, yang paling realistis adalah dengan berusaha meminimalisasi terjadinya resiko yang tidak diinginkan.<sup>7</sup> Pada fakta yang ada, sering sekali konsumen dirugikan karena apa yang diinginkan ataupun diharapkan tidak sesuai dengan apa yang didapatkan.<sup>8</sup> Mengetahui hal tersebut sudah sepantasnya dan patut hukumnya jika pelanggan memperoleh penajagaan terkait perbuatan tingkah laku dari oknum-oknum yang dapat memberikan kerugian kepada konsumen.

Adanya perlindungan konsumen bertujuan untuk menjamin kepastian hukum, terhadap pengguna beserta Perusahaan Listrik Negara (PLN), sebab pada perjanjian telah dijelaskan dengan tegas kewajiban dan hak diantara pengguna dan Perusahaan Listrik. Bersampingan dengan itu berpatokan akan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, atas dasar terciptanya bentuk perlindungan terhadap pengguna (konsumen) beserta terbukanya informasi sekaligus membangkitkan

---

<sup>6</sup>Kartapraja, Dean Pratama. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jasa Pelayanan Penyaluran Arus Listrik Dengan Sistem Token." *Skripsi Ilmu Hukum Universitas Lampung* (2017): 10-11.

<sup>7</sup>Sasongko, Wahyu. "Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen." (Bandar Lampung, Unviversitas Lampung, 2016), 43.

<sup>8</sup>Rusmawati, Dianne Eka. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." Bandar Lampung: *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum* 7, no. 2 (2013).

kesadaran Perusahaan Listrik atau produsen sebagai pelaku usaha, dalam hal mewujudkan pedulinya dan pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna listrik.

Dalam hal ini PT. PLN membagi 2 (dua) jenis listrik yaitu listrik Prabayar dan listrik Pascabayar. Dalam penerapannya, kedua listrik ini memiliki perbedaan. Bedanya dilihat dari cara kerja, banyaknya pelanggan, alat ukur pemakaian listrik atau kWh meter, dan kelemahan kelebihan tiap-tiap pelayanan listrik.<sup>9</sup> Listrik pascabayar menggunakan meter yang berbais mekanik siklus kerja pascabayar yang didahului dari listrik yang dialirkan oleh PT. PLN untuk konsumen dan dipakai langsung. Setiap bulan akan ada petugas yang datang kerumah untuk mengecek atau membaca meteran konsumen yang menggunakan listrik pascabayar.

Dalam listrik Prabayar dan listrik pascabayar masing-masingnya mempunyai keunggulan dan kekurangan. Misalnya kelebihan listrik Prabayar yakni:

- a. Penggunaan listrik berlebihan terkendali.
- b. Tidak adanya pengecekan meteran sehingga privasi tidak terganggu.
- c. Pada saat membeli menyesuaikan dengan kesanggupan konsumen.
- d. Jika terlambat tidak dikenai denda.
- e. Tidak dikenakan denda pemutusan

sedangkan kelebihan dari listrik pascabayar sebagai berikut :

- a. Konsumen membayarkan tagihan setelah penggunaan listrik.
- b. Tagihan yang bayar diakhir setiap bulannya sehingga konsumen dapat memakai aliran listrik terlebih dahulu.

Kekurangan listrik Prabayar itu sendiri adalah :

- a. Ketika pulsa habis berarti stroom listrik juga habis. Padamnya listrik Prabayar dirumah konsumen ada 2 (dua) kemungkinan yang terjadi yaitu habisnya pulsa listrik atau pemadaman dari perusahaan listrik.
- b. Untuk yang memakai listrik berjumlah besar pembelian pulsa listrik akan melebihi satu kali pembelian dalam sebulannya, karena pembelian pulsa listrik tidak diperiodik.

Kekurangan yang dapat dilihat sejak penggunaan listrik pascabayar adalah :

- a. Terjadinya kesalahan pembacaan pada meteran.
- b. Dikenakan denda bahkan mencapai pemutusan karena adanya hutang rekening.

Selain kelemahan dan kelebihan listrik Prabayar memiliki tarif yang lebih mahal dari pada listrik pascabayar. Menurut Supriyanto, keadaan yang menjadikan debit listrik Prabayar boros atau melebihi tingginya harga adalah teknik penempatan listrik yang tidak cukup benar atau penempatan perangkat peralatan teknik di bangunan rumah yang tidak betul. Peletakan instalasi listrik ditengah bangunan rumah, Perusahaan Listrik Negara tidak bertanggung jawab, karena akan diberikan kepada tuan rumah untuk menetapkan sendiri instalasi peletakannya ialah melewati BTL atau Biro Tenaga Listrik yang terdaftar dan memiliki persetujuan sah maupun memasangkan seorang diri.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>Noveliasari, Ndaru, Rinitami, and Herni Widanarti. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Listrik Pascabayar Dan Jasa Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Peseroan) Di Kota Semarang". *Diponegoro Law Jurnal* 5, no. 3 (2018): 2.

<sup>10</sup>Adhiansyah, Vickie Dina Siti. "Perlindungan Hukum Konsumen Listrik Prabayar Di Magelang." *Jurnal Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang* 13, no. 1 (2017): 32.

Beberapa pengguna listrik pascabayar bahkan ada yang mengeluh karena setiap bulannya tidak mengetahui berapa banyak pemakaian listrik dan pembayaran setiap bulannya tergantung dari penggunaan listrik. Terjadinya pemutusan arus listrik secara tiba-tiba yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen dan adanya kesalahan dari petugas PLN dalam pengecekan meteran maka konsumen berhak menuntut hak yang diperoleh konsumen. Maka dari itu perlindungan hukum pengguna listrik pascabayar sudah di atur dalam Pasal 19 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam hal perlindungan konsumen terdapat juga didalam PP Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Dilihat dari Pasal 3 Ayat (1) berbunyi : "BPKN mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan Perlindungan Konsumen di Indonesia". Terkait hal tersebut, perlunya perhatian yang lebih serius dari pemerintah dan juga pihak-pihak terikat dalam perlindungan hukum bagi konsumen agar adanya ketetapan hukum terhadap orang-orang yang melakukan pembayaran listrik. Namun, aturan hukum sudah berlaku di masyarakat terkadang juga konsumen dalam hal ini masih banyak yang mengeluh. Dikarenakan juga perekonomian masyarakat tidak stabil setiap bulannya dan ini juga dapat menjadikan kerugian dalam segi ekonomi.

### **3.2 Pertanggungjawaban PLN Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Adanya Pemadaman Listrik**

Sejalan berkembangnya waktu keperluan dengan listrik untuk warga yang dulunya cuma sekedar untuk menerangi saat malam, sekarang menjadikan listrik sebagai tiang utama sektor berkehidupan dimasyarakat.<sup>11</sup> Perusahaan yang memiliki tugas sebagai penyalur listrik di lingkungan negeri ini menjadikan tanggungjawab Perusahaan Listrik Negara (PERSERO). PLN mesti bisa membagikan energi listrik yang diperlukan terhadap konsumen. Menyesuaikan atas keinginan para konsumen pihak penyedia listrik memastikan saluran dengan bermutu yang baik dan tidak terputuskan.<sup>12</sup>

PLN dan rakyat merupakan bagian yang tidak terpisah dan berkaitan. Selaku eksekutor usaha dalam aspek ketenagalistrikan menyiapkan jasa berbentuk listrik untuk konsumen listrik atau masyarakat sebagai langganan jasa listrik. Sekalipun rakyat memerlukan listrik selaku sarana penopang aktivitas bermasyarakat. Berkaitan dengan peraturan hukum tentang pemakaian jasa Perusahaan Listrik Negara hingga para konsumen maupun pengguna jasa membutuhkan suatu perlindungan hukum yang jelas dan menyusun hak-hak semuanya didalam mencapai pelayanan ketenagalistrikan.

PT. PLN (PERSERO) sebagai produsen kadang-kadang melaksanakan wanprestasi yakni adanya pemadaman listrik secara tiba-tiba. Kadang-kadang pemadaman listrik bergantian secara satu pihak menjadikan indikasi dari masalah terkandung. Keadaan padamnya listrik dengan sepihak tanpa ada kompensasi atau ganti rugi memberikan kerugian terhadap masyarakat sebagai pengguna listrik. Dalam hal ini pihak PLN telah melakukan pelanggaran Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009

---

<sup>11</sup>Kogoya, Istina. "Sistem Pertanggungjawaban PT. PLN Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Listrik Negara." *Jurnal Ilmu Hukum Universitas Sam Ratulangi* 3, no. 3 (2015): 140.

<sup>12</sup>Chandra, Adi Septian. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan Oleh PT. PLN (PERSERO) Rayon Kudus Kota (Studi Pada Konsumen Tidak Terinformasi)." *Skripsi Ilmu Hukum Universitas Negeri Semarang*, (2013): 74.

Pasal 28 huruf a memberikan tenaga listrik yang standar bermutu dan keandalan yang berlaku. Pemadaman listrik yang dimaksudkan adalah pemutusan aliran listrik kepada konsumen.<sup>13</sup> Berikut ini 2 (dua) jenis dari pemadaman listrik yang diberlakukan dari pihak PLN :

- a. Pemadaman tidak direncanakan oleh PT.PLN. Pemadaman ini dibagi menjadi 2 yaitu pemadaman karena gangguan alam seperti tiba-tiba tumbangnya pohon besar yang menyebabkan putusnya kabel listrik ataupun konsletnya gardu listrik karena faktor cuaca yang tidak stabil. Semuanya terjadi secara seketika tanpa adanya pemberitahuan dari pihak PLN kepada masyarakat.
- b. Pemadaman terencana merupakan sesuatu yang sudah direncanakan dari PT.PLN (Perseroan). Kemungkinan terjadinya pemadaman ini karena minusnya daya, penambahan jaringan, perbaikan gardu listrik, pemeliharaan. Dalam Penebangan pohon pihak PLN akan mematikan arus listrik agar tetap menjaga keamanan dan keselamatan. Pemadaman terencana ini sudah diinformasikan kepada masyarakat.

Pemadaman listrik seringkali membuat konsumen atau pelanggan dirugikan apalagi dengan adanya pemadaman listrik baik pemadaman yang terencana maupun pemadaman tidak direncanakan. Konsumen sebagai pengguna jasa listrik dalam kehidupan sehari-hari menggunakan listrik untuk berbagai keperluan. Maka dari itu, sudah sewajarnya masyarakat selaku konsumen mendapat perlindungan dari pemadaman listrik yang sering terjadi. PT.PLN sebagai penyedia jasa listrik memiliki tanggung jawab seperti yang sudah diatur pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan dimana pelaku usaha memiliki tanggungjawab seperti berikut :

1. Pelaku usaha wajib bertanggungjawab memberi kompensasi untuk pencemaran, kerusakan, kerugian konsumen dampak menggunakan barang atau jasa yang didagangkan ataupun dihasilkan.
2. Dalam Ayat (1) yang dimaksud kompensasi berbentuk pengembalian uang, penukaran barang dan jasa yang serupa atau nominalnya, maupun memberikan bantuan, perawatan kesehatan yang sama dengan aturan undang-undang yang ada.
3. Pemberian kompensasi dilakukan dalam kurun waktu 7 (tujuh) hari sesudah tanggal bertransaksi.
4. Memberikan kompensasi yang dimaksudkan dalam Ayat (1) dan (2) tidak memungkinkan menghilangkan ketentuan pidana sesuai penegasan lebih lanjut perihal terdapatnya unsur kesalahan.
5. Dalam Ayat (1), (2) ketentuan tersebut tidak berlaku jika pelaku usaha bisa menunjukkan bahwa kesalahan itu merupakan kesalahan dari konsumen.

Selepas dari pemberian kompensasi, produsen harus bisa bertanggungjawab secara hukum dengan menempuh tahap pengadilan. Tetapi kerap terjadi dimana pelaku usaha secara gampang menghindar dan bebas dari hukumannya. Biasanya mereka gampang meyakinkan bahwa mereka tidak bersalah dan kesalahan itu tidak lagi tanggungjawab dari pelaku usaha.

PT.PLN memiliki tanggungjawab untuk konsumen apabila terjadinya pemadaman listrik dalam mencapai keperluan konsumen atas listrik, masyarakat bisa mengemukakan tuntutan sambungan arus listrik terhadap penyedia jasa selaku

---

<sup>13</sup>Pardede, Cindi, Rinitami Njatrijani, and Sartika Nanda Lestari. "Pelaksanaan Hak-hak Konsumen Ketenagalistrikan Berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 di Kota Medan." *Diponegoro Law Journal* 6, no. 2 (2017): 6.

perusahaan yang memiliki kewenangan dalam pendistributur arus listrik.<sup>14</sup> Dalam jual beli daya listrik diantara konsumen dan PT.PLN, jika konsumen terlambat melangsungkan proses membayar hingga PLN bisa memberikan sanksi berbentuk anggaran denda yang diikuti memutuskan arus listrik, sekalipun dari sisi tanggung jawab PLN yang harusnya memenuhi kewajiban terlihat tidak memikul beban. Untuk para konsumen yang ingin menggunakan listrik atau belum menggunakan listrik bisa melakukan jual beli dengan PT.PLN sesuai dengan KUH Perdata.

Didalam KUH Perdata pada Pasal 1457 adanya jual beli dimana suatu persetujuan satu pihak ke pihak lain yang memberikan benda ataupun pihak yang membayarkan sesuai dengan tarif yang telah disepakati.<sup>15</sup> Dari rumusan pasal 1457 KUHPER dapat disimpulkan jual beli ialah suatu bentuk perjanjian yang menimbulkan perikatan ataupun keharusan untuk memberi sesuatu, yakni berwujud dalam bentuk pemberian kebendaan yang diperjualkan oleh pedagang dan pembayarannya dilakukan oleh pembeli ke pedagang. Jika sudah membayar uang jaminan dan penyambungan pelanggan dari konsumen, hingga saat itu juga konsumen ditetapkan resmi menjadi pelanggan atau pembeli PLN yang mempunyai kewajiban melakukan pembayaran harga listrik setara yang digunakan oleh konsumen di tiap bulan dan memiliki hak memakai energi listrik seperti yang sudah dijanjikan.

Dalam usaha tanggungjawab PT. PLN, seandainya kekurangan kesediaan listrik dan terjadi pemadaman, selaku penyedia jasa listrik PT. PLN (Persero) yang sangat bertanggungjawab. Sungguh besar tanggungan PT.PLN (Persero) yang menanggung segala sesuatu, dikarenakan PLN merupakan satu-satunya perusahaan listrik yang tedapat di Indonesia. PT. PLN (persero) diwajibkan berkelanjutan mencadangkan pemasokan energi listrik bermutu dan kehebatan untuk semua konsumennya. Kehebatan dan mutu penyedia energi listrik sangat bergantung kepada sistem jaringan yang beroperasi dan kapasitas pembangkitnya.<sup>16</sup>

Tanggungjawab PT. PLN sangat berperan bagi konsumen yang menggunakan listrik pascabayar, dimana listrik pascabayar sangat banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Konsumen memiliki hak yang sudah ada didalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 yaitu:

- a) Mendapatkan layanan terbaik;
- b) Memperoleh energi listrik yang tidak terhenti dengan kualitas yang baik;
- c) Mendapatkan energi listrik dengan harga sewa yang sewajarnya;
- d) Mendapatkan kompensasi jika adanya pemadaman dibuat dari kesalahan atau kelalaian operasionalisasi dari pemegang izin penyedia energi listrik sesuai ketentuan yang telah ada didalam sebuah persetujuan jual beli tenaga listrik.

Seandainya ada pemadaman listrik disuatu tempat benar-benar memberi kerugian terhadap masyarakat yang ada dilingkungan daerah itu. Perusahaan Listrik Negara bertanggungjawab memberi kompensasi terhadap orang-orang yang memperoleh kerugian secara materiil yang terjadi karena padamnya listrik massal, karena sudah jelas diatur dalam judul aturan. Sehingga detik ini penyedia jasa atau

---

<sup>14</sup>Paat, Timothy Fillipo. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Perusahaan Listrik Negara." *Jurnal Ilmu Hukum Univesitas Sam Ratulangi* 7, no. 7 (2019): 117.

<sup>15</sup>Setiawan, Oka. *Hukum Perikatan* (Jakarta, Sinar Grafika,2016), 158.

<sup>16</sup>Anggraeni, Widya Ayu. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Oleh PT.PLN (Persero) Kota Samarinda". *Jurnal Beraja Niti, Fakultas Hukum Universitas Mulawarman Samarinda* 2, no. 10 (2016): 7.

biasanya disebut PLN kurang mengisi tugas kewajibannya yang sealur dengan ketentuan yang ada. Sementara dari para pihak konsumen merasa rugi mengharapkan supaya Perusahaan Listrik Negara mempercepat melakukan langkah dari kecerobohan karena kerugian yang diperoleh konsumen tidak dengan nominal yang sedikit seperti contohnya yaitu pada tanggal 4 Agustus 2019 di daerah Jawa yang menyebabkan salah satu perseroan provider sinyal telekomunikasi celluler Tri hingga mendapat kerugian mencapai Rp. 15.000.000.000,00 perihal pengaruh pemutusan listrik.<sup>17</sup>

Pertanggungjawaban PT.PLN kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat adanya pemadaman listrik adalah memberikan ganti rugi atau kompensasi terhadap konsumen selaku pengguna jasa listrik berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1) huruf e yang menjelaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan ganti rugi jika terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan atau kelalaian dalam pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyedia tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Selain itu, pertanggungjawaban PT.PLN berupa ganti rugi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1) bahwa pelaku usaha wajib bertanggungjawab memberi kompensasi untuk pencemaran, kerusakan, kerugian konsumen dampak menggunakan barang atau jasa yang didagangkan ataupun dihasilkan.

#### **IV. Kesimpulan**

Listrik pascabayar ialah layanan listrik ada sebelum listrik Prabayar, sedangkan listrik Prabayar ialah listrik inovasi baru yang dikeluarkan oleh PLN untuk para konsumen. Listrik Prabayar maupun listrik pascabayar sangat memiliki perbedaan seperti kWh, meteran, cara pembayaran, siklus kerja, pelanggan dan kelebihan kekurangan. Karena banyaknya konsumen yang masih mengeluh dengan listrik pascabayar dikarenakan konsumen tidak dapat mengira seberapa banyak penggunaan listrik dan seberapa banyak harus membayar tagihan listrik karena dilihat dari pengguna setiap bulannya. Oleh sebab itu perlu perlindungan hukum terhadap konsumen mengenai hak-hak konsumen yang ada pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Didalam tanggungjawab Perusahaan Listrik Negara (Perseroan) atas hak konsumen ialah memberikan ganti rugi atau kompensasi sesuai dengan rata-rata kerugian yang dihadapi pelanggan, lantaran terjadinya pemutusan arus listrik seperti yang diatur pada Pasal 29 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku**

Kansil, Christine ST, and Christine ST Kansil. *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafik, (2017).

Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Univesitas Lampung, (2016).

Setiawan, Oka. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika, (2018).

---

<sup>17</sup>Sonya. "Analisis Tanggungjawab Pelaku Usaha Terkait Pemadaman Listrik Di Daerah DKI Jakarta Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSEROAN) Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Sarjana Ilmu Hukum Universitas Tarumanegara* 2, no. 2 (2019): 4.

## Jurnal Ilmiah

- Laksmi, I. Gusti Agung Ayu Putri, and Ngakan Ketut Dunia. "Pertanggungjawaban Hukum PT. PLN (PERSERO) Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pemadaman Listrik Secara Sepihak." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2017).
- Herera, Anasthasia Alfhani, Maringan Lumbanraja, and Rinitami Njatrijani. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Kelistrikan Atas Kenaikan Tarif Dasar Listrik Secara Sepihak Tanpa Persetujuan DPR Dan Masyarakat." *Diponegoro Law Journal* 2, no. 2 (2013).
- Safitri, Riri and I Ketut Westra. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Padamnya Listrik Akibat Keadaan Memaksa (Force Majeure) Di Wilayah Area Bali Selatan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, no. 8 (2017).
- Kartapraja, Dean Pratama. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jasa Pelayanan Penyaluran Arus Listrik Dengan Sistem Token." *Universitas Lampung: Skripsi Ilmu Hukum*, (2017).
- Rusmawati, Eka Dianne. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Bandar Lampung: Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum* 7, no. 2 (2013). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v7no2.378>
- Noveliasari, Ndaru, Rinitami Njatrijani, and Herni Widanarti. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Listrik Pascabayar Dan Jasa Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Perseroan) Di Kota Semarang." *Diponegoro Law Journal* 5, no. 3 (2018): 2.
- Adhiansyah, Vickie Dina Siti. "Perlindungan Hukum Konsumen Listrik Prabayar Di Magelang." *Muhammadiyah Magelang: Jurnal Sarjana Ilmu Hukum* 13, no. 1 (2017). <https://doi.org/10.31603/variainjusticia.v13i1.1863>
- Kogoya, Istina. "Sistem Pertanggungjawaban PT. PLN Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Listrik Negara." *Sam Ratulangi: Jurnal Ilmu Hukum Universitas* 3, no. 3 (2015).
- Chandra, Adi Septian. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan Oleh PT. PLN (PERSERO) Rayon Kudus Kota (Study Pada Konsumen Tidak Terinformasi)." *Negeri Semarang: Skripsi Ilmu Hukum*, (2013).
- Pardede, Cindi, Njatrijani, Rinitami and Lestari, Sartika Nanda. "Pelaksanaan Hak-hak Konsumen Ketenagalistrikan Berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 di Kota Medan." *Diponegoro Law Journal* 6, no. 2 (2017): 6.
- Paat, Timothy Fillipo. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Perusahaan Listrik Negara." *Sam Ratulangi: Jurnal Ilmu Hukum* 7, no. 7 (2019): 117.
- Anggraeni, Widya Ayu. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Oleh PT. PLN (Persero) Kota Samarinda." *Mulawarman Samrinda: Jurnal Beraja Niti* 2, no. 10 (2016).
- Sonya. "Analisis Tanggungjawab Pelaku Usaha Terkait Pemadaman Listrik Di Daerah DKI Jakarta Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSEROAN) Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Tarumanegara: Jurnal Sarjan Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2019). <https://doi.org/10.24912/adigama.v2i2.6920>

## Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052).

Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 28 Tahun 2016 Tentang Tarif Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero).

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.