

**PELAKSANAAN TANGGUNGJAWAB JUAL-BELI
TENAGA LISTRIK PT. PLN (PERSERO) RAYON
SINGARAJA AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK SECARA
SEPIHAK***

Oleh :

Nyoman Asri Premasanti**

Putu Tuni Cakabawa Landra***

Program Kekhususan Hukum Bisnis

Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan mewajibkan kepada pemegang kuasa ketenagalistrikan yaitu PT. PLN untuk memberikan pelayanan utama kepada konsumen listrik secara berkesinambungan melalui mutu pelayanan terbaik. Namun yang terjadi saat ini adalah pemadaman listrik secara sepihak yang dilakukan oleh PT. PLN, sebagai akibat dari adanya gangguan SUTET yang berujung pada terjadinya pemadaman listrik total (*blackout*) di sejumlah wilayah Jawa dan Bali. Ketika terjadi pemadaman listrik total ini telah mengakibatkan kerugian bagi konsumen listrik. Berdasarkan hal tersebut permasalahan yang diuraikan dalam jurnal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab PT. PLN Rayon Singaraja kepada konsumen akibat pemadaman listrik secara sepihak ditinjau dari Hukum Perjanjian Jual-Beli dan penyelesaian pengaduan konsumen listrik ketika mengalami ketidak puasaan terhadap pelayanan dari PLN Rayon Singaraja. Metode penulisan yang digunakan adalah metode penelitian hukum empiris, yakni suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat.

*Ringkasan di luar skripsi

**Nyoman Asri Premasanti adalah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi : asripremasanti@gmail.com

***Putu Tuni Cakabawa Landra adalah Dosen bagian Hukum Internasional Korespondensi : putusakabawa@yahoo.com

Setelah dilakukan penelitian, tanggung jawab PT. PLN Rayon Singaraja kepada konsumen akibat pemadaman listrik secara sepihak ternyata belum dapat dikatakan terlaksana dengan baik sesuai ketentuan perjanjian jual-beli, sebab di PT. PLN Rayon Singaraja tidak mengenal adanya ganti kerugian uang, namun PLN Rayon Singaraja mempunyai tanggung jawab yang disebut dengan *Public Responsibility Operation* (PRO) berupa upaya-upaya yang dilakukan PLN kepada konsumen sehingga tidak terjadi lagi defisit listrik. Berdasarkan ketidakpuasan pelayanan tersebut konsumen melakukan langkah upaya seperti mediasi, arbitrase, konsiliasi hingga langkah terakhir mengajukan gugatan perdata ke pengadilan baik secara perseorangan maupun kelompok.

Kata Kunci : Pertanggungjawaban hukum, Konsumen, Pemadaman Listrik

ABSTRACT

Law Number 30 of 2009 concerning Electricity requires the electricity power holder PT. PLN to provide services to electricity consumers on going basis through the best quality services. But what happened at this time was a unilateral power cut by PT. PLN, as a result of the SUTET disturbance which led to a total blackout in some areas of Java and Bali. When there is a blackout this has resulted in losses for electricity consumers. Based on this, the problem described in this journal aims to find out how the responsibilities of PT. PLN Rayon Singaraja to consumers due to unilateral power outages in terms of the Agreement and settlement of complaints of consumers when experiencing dissatisfaction with the services of PLN Rayon Singaraja. The writing method used is an empirical legal research method, which is a method of legal research that serves to see the law in real terms and examine how the law works in the community.

*After doing research, the responsibility of PT. PLN Rayon Singaraja to consumers due to unilateral power outages has not been said to be carried out properly according to the terms of the agreement, because PT. PLN Rayon Singaraja does not recognize any compensation, but PLN Rayon Singaraja has a responsibility called *Public Responsibility Operation* (PRO) in the form of efforts made by PLN to consumers so that there will be no electricity deficit. Based on the dissatisfaction of the service, consumers take steps such as mediation, arbitration, conciliation until the final step to file a civil suit to the court both individually and in groups.*

Keywords: legal responsibility, consumers, power outage

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya mewujudkan cita-cita pembangunan nasional banyak aspek pendukung yang terlibat, salah satunya adalah tenaga listrik. Sudah seharusnya usaha penyediaan tenaga listrik yang dikuasai oleh negara perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan zaman agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup. Di Indonesia pemenuhan kebutuhan masyarakat akan tenaga listrik diselenggarakan oleh perusahaan listrik PT. PLN (Persero). PT PLN (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang seluruh modal perusahaan atau sebagian modalnya di biyai oleh Negara dan berasal dari kekayaan milik Negara yang dipisahkan.² Mengingat kedudukannya tersebut maka sudah seharusnya PT. PLN (Persero) memberikan pelayanan mutu secara optimal. Salah satunya dengan senantiasa memperhatikan hak konsumen guna menciptakan kerjasama yang baik antara pelaku usaha dengan konsumen.

Di masa kini, masalah kelistrikan yang marak terjadi adalah pemadaman listrik secara sepihak tanpa pemberitahuan sangat menarik perhatian banyak pihak. Padamnya listrik secara total (*blackout*) yang terjadi di berbagai daerah di Bali pada akhir Bulan Agustus ini menjadi hal yang sangat merugikan. Berdasarkan kenyataan tersebut, sudah sepatutnya masyarakat lebih cerdas dalam menyikapi masalah perlindungan haknya sebagai konsumen listrik. Secara umum hubungan hukum yang terjalin antara

²Mulhadi, 2010, *Hukum Perusahaan*, Ghalia Indonesia, Bogor, h. 151

pelaku usaha listrik dengan konsumen listrik adalah hubungan langsung, yaitu hubungan yang terjalin antara konsumen dengan pelaku usaha yang terikat langsung dengan adanya perjanjian.³ Sebab hubungan jual beli tenaga listrik antara konsumen dengan PT. PLN (Persero) sebagaimana telah diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdara adalah suatu persetujuan dimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan. Dari rumusan tersebut dapat ditarik pengertian bahwa jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan sesuatu.

Namun yang terjadi justru kesenjangan antara pelaksanaan tanggungjawab jual beli tenaga listrik PT. PLN kepada konsumen dilihat dari hukum perjanjian jual-beli terkait dengan hak konsumen listrik. Dalam hal apabila terjadi pemadaman listrik secara sepihak, bukan hal yang tidak mungkin apabila dengan terjadinya pemadaman sepihak itu akan ada konsumen yang mengalami kerugian. Dan apabila terjadi ketidak puasan pelayanan sudah sepatutnya juga konsumen melakukan upaya untuk dapat memperjuangkan haknya sebagai konsumen listrik.

Mengingat akan pentingnya listrik bagi kehidupan masyarakat maka pertanggungjawaban dari PT. PLN (Persero) kepada konsumen listrik sangat penting untuk dibahas karena dari pihak konsumen listrik sendiri yang telah melakukan kewajibannya dalam melakukan

³Ahmad Miru, 2011, *Prinsip Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 35

pembayaran listrik berhak untuk mendapatkan sesuatu yang selayaknya didapat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

1.2 Tujuan

Tujuan dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan tanggung jawab PT. PLN Rayon Singaraja kepada konsumen akibat pemadaman listrik secara sepihak ditinjau dari Hukum Perjanjian Jual-Beli dan penyelesaian pengaduan konsumen listrik ketika mengalami ketidakpuasaan terhadap pelayanan dari PLN Rayon Singaraja.

II. ISI MAKALAH

2.1 METODE PENELITIAN

Jenis penelitian hukum yang dilakukan dalam penulisan ini adalah penelitian empiris. Metode penelitian hukum empiris adalah penelitian hukum yang objek kajiannya meliputi ketentuan dan mengenai pemberlakuan ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum yang terjadi dalam masyarakat (*in concreto*).⁴ Penelitian hukum empiris berpedoman dari data primer, dimana data tersebut merupakan data yang bersumber dari penelitian lapangan.

⁴Abdulkadir Muhamad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 134

2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN

2.2.1 Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. PLN Rayon Singaraja Akibat Pemadaman Listrik Secara Sepihak Ditinjau Dari Hukum Perjanjian Jual-Beli

Terjadinya pemadaman total (*blackout*) akibat dari gangguan pada Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi (SUTET) 500 KV Paiton-Grati menyebabkan pasokan tenaga listrik yang tersedia tidak mencukupi permintaan kebutuhan konsumen, sehingga PT. PLN mengambil langkah untuk melakukan pemadaman bergilir. Peristiwa tersebut mengakibatkan listrik mati hampir 3 jam di seluruh wilayah Bali. Pemadaman hal serupa pernah terjadi pada Tahun 2015 setelah salah satu gardu transmisi terjadi gangguan. Gangguan ini mempengaruhi sistem kelistrikan di PLTU Paiton Situbondo, yang berujung pada supply 25% kelistrikan di Bali defisit.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1313 KUHPerdara bahwa persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap dua orang atau lebih. Di dalam melakukan perjanjian jual beli, terdapat syarat-syarat sah nya suatu perjanjian yang diatur dalam ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara yang menentukan untuk sah nya suatu perjanjian diperlukan empat syarat yaitu :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Dalam KUHPerdara, secara jelas dijabarkan mengenai hak dan kewajiban penjual dalam transaksi

jual beli, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1473 sampai dengan Pasal 1483 terkait dengan penyerahan barang yang diperjual belikan. Sedangkan kewajiban pembeli menurut KUHPerdara diatur dalam Pasal 1513 terkait dengan kewajiban untuk membayar pembelian atas barang tersebut. Pada ketentuan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik juga telah diatur jelas mengenai ketentuan hak dan kewajiban baik pelaku usaha maupun konsumen. Hak dan kewajiban PLN diatur dalam Pasal 8. Dimana salah satu kewajiban PLN adalah menyediakan tenaga listrik secara berkesinambungan sesuai dengan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) PLN. Sedangkan salah satu hak PLN adalah PLN berhak melakukan pemadaman atau penghentian penyaluran tenaga listrik dalam pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan, perbaikan, pemeriksaan, perluasan dan/atau rehabilitasi instalasi dan/atau peralatan listrik milik PLN.

Mengenai hak ganti rugi yang dimiliki konsumen listrik ini, tercantum pada Pasal 9 ayat (2) huruf b yaitu pelanggan berhak menerima pelayanan sesuai Tingkat Pelayanan Mutu (TMP) yang ditetapkan PLN dan mendapatkan kompensasi apabila PLN tidak dapat memenuhi TMP sesuai ketentuan berlaku. Dalam Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT. PLN dijelaskan bahwa Tingkat Mutu Pelayanan tenaga listrik yang disediakan oleh PLN mengandung indikator-indikator mutu pelayanan. Sehingga ketika terjadi pemutusan

tenaga listrik ini, maka salah satu indikator TMP tidak mampu dilaksanakan oleh PLN, oleh sebab itu, konsumen yang dirugikan mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi.

Apabila terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha maka, kita dapat menuntut pertanggungjawaban melalui prinsip *Fault in Liability* (Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan). Prinsip ini merupakan doktrin hukum yang umum diperdagangkan teguh dalam hukum perdata dan pidana. Dalam hukum perdata prinsip ini terkait dengan pasal 1365 KUHPerdata yaitu untuk membuktikan hak harus ada perbuatan, kesalahan, kerugian dan hubungan kausalitas pelaku usaha. Sejalan dengan ketentuan tersebut, di dalam Pasal 6 Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017 menjelaskan secara rinci mengenai tanggung jawab ganti rugi berupa pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi TMP melebihi 10% diatas besaran TMP yang ditetapkan. Pengurangan tagihan listrik yang dimaksud ini diberikan sebesar 35% dari biaya beban atau rekening minimum untuk konsumen golongan *tariff adjustment*. Serta 25% dari biaya beban atau rekening minimum untuk konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan *tariff adjustment*.

Ketika terjadi pemadaman listrik secara sepihak, tentu saja konsumen berhak untuk memperoleh ganti rugi apabila hal tersebut diakibatkan karena kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian pemegang izin usaha seperti yang disebutkan pada ketentuan Pasal 29 ayat (1)

huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun dilain sisi sangat dimungkinkan terjadi penghapusan tanggungjawab ganti rugi tersebut apabila penyebabnya diluar dari kesalahan PLN. Berdasarkan Pasal 7 Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017 PLN tidak memberikan ganti rugi apapun kepada pelanggan apabila diperlukan untuk melakukan pekerjaan pemeliharaan, perluasan/rehabilitasi instalasi, gangguan pada instalasi yang bukan karena kelalaian PLN, serta terjadi keadaan yang secara teknis berpotensi membahayakan keselamatan umum. Dalam hal terjadinya pemadaman listrik secara sepihak, maka salah satu kewajiban PT. PLN (Persero) dalam memberikan pelayanan utama kepada konsumen sebagai pengguna jasa tenaga listrik, dapat dikatakan tidak terlaksanakan kewajibannya dengan baik sesuai dengan apa yang semestinya dilakukan guna memenuhi kewajiban.

Untuk itu tentu pihak PLN sebagai pemegang usaha wajib untuk bertanggungjawab. Pada ketentuan Pasal 1457 KUHPerdara menjelaskan, hubungan jual beli ditegaskan sebagai suatu perjanjian, yang mana salah satu pihak mengikatkan diri untuk menyerahkan barang, dan pihak yang lainnya mengikatkan diri untuk membayarkan harga sesuai perjanjian.⁵ Sehingga ketika terjadi pemadaman listrik secara sepihak, maka PT. PLN (Persero) sebagai debitur wanprestasi dalam memenuhi kewajibannya kepada kreditur. Timbulnya wanprestasi dapat terjadi karena kesengajaan ataupun kelalaian

⁵Oka Setiawan, 2016, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 158

debitur dan dapat juga dikarenakan keadaan memaksa.⁶ Wanprestasi yaitu mengabaikan suatu hak dan kewajiban yang telah disepakati atau melanggar Pasal 1313 KUHPerdara. Pada dasarnya hal-hal pelanggaran wanprestasi itu menimbulkan kewajiban ganti rugi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1238 KUHPerdara dan dalam Pasal 1243 KUHPerdara, dengan demikian seseorang dinyatakan wanprestasi itu dapat berupa hal-hal sebagai berikut :

1. Sama sekali tidak memenuhi suatu prestasi.
2. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna.
3. Terlambat memenuhi prestasi
4. Melakukan apa yang di dalam suatu perjanjian dilarang untuk dilakukan

Ketika terjadi pemadaman listrik secara sepihak maka PLN dapat dikatakan tidak melakukan prestasi secara sempurna. Sebab pemadaman yang terjadi ini dilakukan dengan alasan bahwa daya listrik yang dimiliki PLN tidak sebanding dengan kebutuhan listrik konsumen. Oleh karenanya, pihak yang terhadapnya perikatan tidak terpenuhi, dapat memilih untuk memaksa pihak yang lain memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian, bunga. (Pasal 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

Berdasarkan wawancara dengan Putu Eka Tirtayana, Humas PLN Rayon Singaraja, pada tanggal 30 Agustus 2018 disebutkan bahwa, pihak PT. PLN Rayon Singaraja dalam permasalahan terjadinya pemadaman

⁶*Ibid*, h. 16

listrik secara sepihak tanpa adanya pemberitahuan, yang disebabkan karena gangguan SUTET 500 KV Paiton-Grati, tidak memberikan pertanggungjawaban melalui pemberian ganti rugi kepada konsumen. Humas PLN Rayon Singaraja menjelaskan, pemicu utama yang menyebabkan SUTET 500 KV Paiton-Grati gangguan diduga karena faktor kegagalan sistem, sebab tranmisi yang secara terus beroperasi ditambah tidak adanya pemeliharaan alat sangat memungkinkan terjadinya sistem eror. Atas hal tersebut, pihak dari PLN sendiri mohon maaf yang sebesar-besarnya atas kejadian itu. Lebih lanjut, bahwa pihak dari PLN Rayon Singaraja pun telah secara cepat untuk memberikan upaya penormalan atas masalah *blackout* yang terjadi, sebagai bentuk pertanggungjawaban PLN Rayon Singaraja dalam memberikan pelayanan tanggap darurat.

2.2.2 Pengaduan Konsumen Listrik Yang Mengalami Ketidak Puasan Pelayanan Oleh PLN Rayon Singaraja

Faktor utama yang menyebabkan seringnya terjadi eksploitasi terhadap konsumen adalah karena PT. PLN (Persero) sebagai satu-satunya BUMN yang memegang izin usaha tenaga listrik telah melakukan monopoli dalam hal penyaluran listrik bagi masyarakat, sehingga masyarakat tidak dapat berbuat apapun. Terlebih lagi konsumen tidak memiliki *bargaining position* (posisi tawar) yang setara dengan pihak pelaku usaha.⁷ Hal ini berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pihak

⁷ Indra Surya dan Ivan Yustiavandana, 2006, *Penerapan Good Corporate Governance: Mengesampingkan Hak Istimewa Demi Kelangsungan Usaha*, Kencana, Jakarta, h. 82

konsumen dalam perjanjian baku jual beli tenaga listrik dengan pihak PT. PLN cenderung tidak memberikan perlindungan hukum yang cukup bagi pihak konsumen. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dilakukan dalam hukum perlindungan konsumen. Ini disebabkan karena dalam hal terjadinya kasus pelanggaran hak konsumen membutuhkan kehati-hatian dalam menganalisis pihak mana yang harus bertanggung jawab dan seberapa besar tanggung jawab itu dibebankan kepadanya.⁸

Mengenai angka pengaduan masyarakat sebagai pelanggan listrik di PLN Rayon Singaraja atas peristiwa *blackout* tersebut, didapatkan data bahwa terdapat satu laporan pengaduan yang masuk dari masyarakat karena mengalami kerugian akibat pemadaman total (*blackout*) tersebut, namun penyelesaiannya berakhir pada musyawarah untuk mufakat. Itu dikarenakan dalam kurun waktu tahun 2018 ini, baru pertama kali terjadi pemadaman total selama hampir 3 jam. Jika dibandingkan tahun sebelumnya yang apabila terdapat pengaduan pemadaman bergilir di area Singaraja pun disebabkan karena *force majeure* dan hal ini tidak hanya terjadi di wilayah Singaraja saja, melainkan juga terjadi di seluruh wilayah Indonesia.

Dari hasil wawancara dengan Human PLN Rayon Singaraja, pihak pertama yang menampung apabila terdapat laporan pengaduan dari konsumen adalah masing-masing kantor unit PLN yang tersebar di

⁸Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 92

kecamatan Tejakula, Seririt, Gerokgak dan Gilimanuk. Apabila keluhan telah diterima di masing-masing unit, akan diusahakan penyelesaian di tingkat unit tersebut dengan jalan musyawarah mufakat. Apabila upaya musyawarah mufakat tidak dicapai, maka permasalahan akan dilaporkan ke kantor Rayon Singaraja. Ketika telah ditangani, namun permasalahan keluhan konsumen kembali tidak menemukan solusi, maka akan dialihkan ke kantor wilayah distribusi sampai pada tingkat akhir tidak menemukan pemecahan masalah, baru akan diambil upaya hukum ke Pengadilan Negeri. Sebenarnya pihak PT. PLN (Persero) sendiri telah memberikan standar pelayanan sesuai dengan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) kepada konsumen sebagai pelanggan. Usaha keterbukaan informasi publik pun sudah dijalankan oleh PT.PLN (Persero) melalui *call center* 123 maupun melalui website pln.co.id sebagai upaya pemenuhan pelayanan konsumen, sehingga dengan demikian diharapkan keluhan konsumen dapat sesegera mungkin tertangani dengan baik.

Secara umum penyelesaian ketidak puasan pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) terdapat Undang-Undang No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang bisa digunakan sebagai landasan hukum bagi konsumen listrik apabila hendak mengajukan gugatan perdata kepada pelaku usaha di Pengadilan Negeri. Menurut ketentuan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang No 8 tahun 1999, membagi penyelesaian sengketa konsumen secara umum menjadi

dua, yakni melalui pengadilan dan/atau diluar pengadilan. Hal tersebut didasarkan pada pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Apabila dipilih melalui jalur pengadilan, maka jenis sengketa konsumen hanya dibatasi pada sengketa perdata, yang prosedurnya didahului dengan pendaftaran surat gugatan ke kepaniteraan perkara perdata di Pengadilan Negeri.

Sedangkan, untuk jalur diluar pengadilan ini dilakukan dengan jalan mediasi dan negosiasi. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dikenal dengan istilah *Alternative Dispute Resolution (ADR)*, dapat ditempuh dengan cara mediasi, arbitrase, dan konsiliasi.⁹ Ketika upaya penyelesaian masalah diluar pengadilan dipilih, pemerintah telah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di daerah tingkat II perihal penyelesaian sengketa konsumen. Selain BPSK, acap kali juga dilakukan dengan bantuan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, misalnya seperti untuk lembaga yang membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi para pihak disini adalah Lembaga Perlindungan Konsumen Bali (LPKB). Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat ini mempunyai kesempatan untuk dapat berperan secara aktif di dalam mengawal perlindungan konsumen dengan penyelesaian sengketa yang *win-win solution*.

⁹I Made Udiana, 2016, *Kedudukan dan Kewenangan Pengadilan Hubungan Industrial*, Udayana University Press, Denpasar, h. 144

III. PENUTUP

3.1 Kesimpulan

1. Terjadinya pemadaman listrik secara sepihak, maka salah satu prestasi PT. PLN kepada konsumen sebagai pengguna jasa tenaga listrik, dapat dikatakan tidak terlaksanakan kewajibannya dengan baik atau wanprestasi. Diketahui bahwa tanggung jawab PLN Rayon Singaraja dalam terjadinya pemadaman listrik secara sepihak ini, tidak memberikan tanggungjawab melalui pemberian ganti rugi kepada konsumen sebagaimana yang diatur pada Peraturan Menteri ESDM. PLN Rayon Singaraja sendiri memberikan upaya penormalan melalui *Public Responsibility Operation* atas masalah *blackout* yang terjadi dalam hal memberikan pelayanan tanggap darurat.
2. Penyelesaian pengaduan konsumen di PLN Rayon Singaraja dilakukan dengan jalan musyawarah untuk mufakat. Melalui pelayanan aduan yang akan ditampung pada setiap kantor unit PLN di kecamatan. Ketika proses kekeluargaan tidak dicapai, maka secara umum proses penyelesaiannya dapat ditempuh jalur hukum. Hal tersebut didasarkan pada pilihan para pihak yang bersengketa. Penyelesaian melalui pengadilan, akan dilakukan dengan mengajukan gugatan perdata kepada kepaniteraan Pengadilan Negeri.

3.2 Saran

1. Kepada PT. PLN (Persero) Rayon Singaraja agar tidak mengambil kesempatan untuk lepas tanggung jawab atas

kerugian konsumen dikarenakan sebab yang kahar sebagai hal-hal yang memungkinkan PLN tidak bertanggungjawab dan di masa yang akan datang agar lebih memperhatikan hak konsumen atas kerugian yang dialami, baik dalam bentuk formil ataupun materiil.

2. Pelaksanaan pengaduan konsumen dalam menyelesaikan ketidakpuasan terhadap pelayanan PLN, diharapkan dapat memperhatikan ketentuan yang berlaku, sehingga akan mencapai penyelesaian yang *win-win solution*. Selain itu, hendaknya konsumen lebih mengetahui perkembangan informasi terkait pelayanan listrik dan lebih berani untuk memperjuangkan kepentingan hak-haknya yang dilanggar oleh PT. PLN (Persero).

DAFTAR PUSTAKA

I. Buku-buku

- Miru, Ahmad, 2011, *Prinsip Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Muhamad, Abdulkadir, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Mulhadi, 2010, *Hukum Perusahaan*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Setiawan, Oka, 2016, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Surya, Indra dan Ivan Yustiavandana, 2006, *Penerapan Good Corporate Governance: Mengesampingkan Hak Istimewa Demi Kelangsungan Usaha*, Kencana, Jakarta.
- Tri Siwi Kristiyanti, Celina, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Udiana, I Made, 2016, *Kedudukan dan Kewenangan Pengadilan Hubungan Industrial*, Udayana University Press, Denpasar.

II. Jurnal

- A.A Gde Agung Brahmanta, 2016, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan dengan Pihak Pengembang di Bali" *Jurnal Hukum Kenotariatan Acta Comitatus* Magister Kenotariatan Universitas Udayana, Bali.
- Riri Safitri, 2017, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Padamnya Listrik Akibat Keadaan Memaksa (*Force Majeure*) Di Wilayah Area Bali Selatan", *Jurnal Hukum Kertha Semaya* Fakultas Hukum Universitas Udayana, Bali.

III. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero).