

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA LISTRIK DITINJAU DARI HUKUM NORMATIF YANG BERLAKU DI INDONESIA

Ni Putu Sarasita Kismadewi, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: nilasarasita@gmail.com

Made Gde Subha Karma Resen, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: subhakarma.skr@gmail.com

<https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i05.p06>

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk bentuk perlindungan konsumen bagi pelanggan listrik PT PLN (Persero) terkait dengan pemadaman listrik sepihak ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan serta menganalisis bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pelanggan listrik apabila terjadi pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian terkiat dengan analisis terhadap perlindungan konsumen listrik oleh PT. PLN (Persero) adalah menggunakan penelitian hukum yuridis normative melalui pendekatan perundang-undangan guna menganalisis isu hukum pada studi ini. Sumber bahan hukum dalam penelitian ini adalah bahan hukum premier, sekunder dan tersier. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa terdapat pelanggaran pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana konsumen tidak mendapatkan hak-haknya sesuai yang tertuang pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, melalui penelitian ini, konsumen dapat menempuh beberapa upaya hukum atas kerugian yang dialami oleh konsumen terjait dengan Pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) diantaranya dapat melalui mekanisme komplain yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) hingga adanya upaya ganti rugi sesuai dengan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

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

ABSTRACT

This study aims to analyze forms of consumer protection for electricity customers of PT PLN (Persero) related to unilateral power outages in terms of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law No. 30 of 2009 concerning Electricity and analyze the forms of legal remedies that can be taken by electricity customers in the event of a power outage by PT. PLN (Persero). The research method used in this research is related to the analysis of the protection of electricity consumers by PT. PLN (Persero) is using normative juridical legal research through a statutory approach to analyze legal issues in this study. The sources of legal materials in this study are primary, secondary and tertiary legal materials. The results of this study found that there was a violation of Article 4 of the Consumer Protection Act where consumers did not get their rights as stated in Article 4 of the Consumer Protection Act. In addition, through this research, consumers can take several legal remedies for losses experienced by consumers related to power outages carried out by PT. PLN (Persero) among others can go through the complaint mechanism provided by PT. PLN (Persero) until there is an attempt to compensate in accordance with Article 45 of the Consumer Protection Act.

Keywords: *Consumer Protection, Power Outages, Consumer Rights*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini di Indonesia listrik menjadi hal penting dimana dengan keberadaan listrik dapat membantu pelaksanaan pembangunan dan juga membantu perkembangan ekonomi Nasional. Listrik adalah salah satu hal yang telah menjadi kebutuhan penting bagi segala jenis sector sehingga listrik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Kebutuhan masyarakat akan listrik berguna untuk menunjang seluruh aktifitas terutama di era global ini. Hampir seluruh aktifitas memerlukan adanya listrik terutama dalam hal pencapaian kemakmuran serta upaya peningkatan taraf hidup masyarakat.

Besarnya penggunaan energi menunjukkan bahwa energy listrik merupakan kebutuhan penting bagi seluruh masyarakat baik dalam industry perdagangan, industry rumah tangga, skala local maupun nasional. Kemajuan dalam teknologi informatika maupun teknologi komunikasi juga sangatlah bergantung pada energy listrik, dimana adanya energy listrik dapat mempermudah seluruh pergerakan baik transportasi, barang maupun jasa.

Dikarenakan begitu banyaknya kebutuhan akan energy listrik maka diperlukan adanya perlindungan terhadap hak-hak dari konsumen listrik. Bentuk perlindungan terhadap konsumen tersebut diperlukan baik secara material maupun formal, sehingga perkembangan teknologi komunikasi maupun informatika yang menjadi penggerak terhadap produktivitas dari produsen barang maupun jasa dapat dilindungi. Jika perlindungan konsumen secara formal maupun material dapat tercapai tentunya akan memberikan dampak sangat besar kepada konsumen yang menggunakan barang maupun jasa dari produsen sehingga akan mendatangkan keuntungan juga kepada kedua belah pihak. Mengacu pada hal-hal tersebut diperlukannya upaya yang besar untuk memberikan perlindungan yang serius dan harus segera dicarikan solusinya, mengingat di Indonesia sendiri permasalahan mengenai perlindungan konsumen sangatlah kompleks.¹

Salah satu perusahaan listrik yang berdiri, berkembang, dan memiliki izin dalam pemenuhan kebutuhan listrik di Indonesia adalah PT PLN (Persero). PT PLN (Persero) selaku penyedia jasa listrik harus dapat memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal kepada pengguna listrik. Hal tersebut dapat terwujud dengan cara memberikan informasi secara jujur dan tidak diskriminatif. Selain memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal, PT. PLN (Persero) dalam hal pemenuhan kebutuhan konsumen harus dapat memperhatikan hak-hak konsumen sehingga terjalin kerjasama yang baik antara badan hukum dengan konsumen. Undang-Undang Perlindungan konsumen merupakan peraturan yang dibentuk untuk melakukan pembinaan, pemberdayaan dan memberikan pendidikan kepada konsumen. Selain itu Undang-Undang Perlindungan konsumen ini dapat menjadi pedoman dan acuan hukum dari Konsumen, Pemerintah serta Lembaga berwenang yang bertugas dalam hal perlindungan konsumen sehingga dapat terjalin hubungan hukum yang baik dengan Pelaku usaha.

Dewasa kini, isu yang sangat sering terjadi adalah adanya pemadaman listrik oleh pihak PT PLN (Persero).² Kewajiban sebagai seorang konsumen adalah membayar rekening listrik tepat waktu sehingga tetap mendapatkan aliran listrik sesuai dengan kebutuhan. Ketika terjadi sebuah gangguan, seorang konsumen pun berhak mendapatkan pelayanan yang baik seperti perbaikan pada titik gangguan agar aliran listrik yang terputus segera dapat mengalir dengan baik kembali. Seyogyanya, Antara hak dan kewajiban dapat berjalan secara baik dan proporsional. Ketika seorang pelanggan listrik menjalankan kewajibannya untuk membayar tagihan tepat waktu, maka mereka pun berhak mendapatkan aliran listrik secara berkesinambungan setiap harinya.

¹ Kristiyani, Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Sinar Grafika, 2011), 5.

² Novalius, Feby, "Masalah Pemadaman Listrik PLN Tidak Selesai dengan Hanya Minta Maaf" di akses di <https://economy.okezone.com/read/2019/08/05/320/2087792/masalah-pemadaman-listrik-pln-tidak-selesai-dengan-hanya-minta-maaf> pada tanggal 8 Juni 2021 Jam 12.30 Wita

Adanya beberapa kesalahan yang sering dikeluhkan oleh pelanggan listrik diantaranya adalah terjadi kesalahan dalam proses pencatatan tagihan rekening listrik, naik turunnya voltase listrik sehingga menyebabkan terjadinya kerusakan pada elektronik rumah tangga, pelayanan kurang baik dari petugas PT. PLN (Persero) serta adanya pemadaman listrik sepihak secara tiba-tiba dari PT. PLN (Persero).

Kewajiban pelanggan listrik justru semakin diperberat oleh Keputusan Presiden No. 67 Tahun 1994 tentang Harga Jual Dan Golongan Tarif Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara dimana pelanggan listrik harus menyesuaikan dengan Tarif Dasar Listrik, dimana pelanggan listrik yang memiliki tingkat kepekaan yang cukup tinggi akan segera mengetahui ketika tarif listrik naik secara tiba-tiba akan memahami. Dibentuknya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen adalah salah satu upaya pemerintah untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen, selain itu peraturan ini dapat menjadi landasan dari pelaku usaha untuk memperhatikan hak-hak konsumen.³ Beberapa peraturan lain yang telah dibentuk untuk mengatur mengenai perlindungan terhadap konsumen maupun pelaku usaha khususnya dalam hal kelistrikan adalah Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan pada Pasal 1 ayat (10) menjelaskan mengenai hubungan antara pelanggan listrik dan pelaku usaha jasa listrik adalah jual beli tenaga listrik yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Listrik. Selain Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, terdapat juga Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1989 tentang Penyedia dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, dan Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No.02P/451/M.PE/1991 tentang Hubungan Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum dengan Masyarakat.

Beberapa permasalahan yang terjadi khususnya mengenai pemadaman listrik mengakibatkan suatu kerugian yang dialami oleh pelanggan listrik. Permasalahan ini cukup banyak diangkat menjadi sebuah karya tulis ilmiah karena kerugian tersebut dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat mengingat beragamnya jenis keperluan masyarakat akan listrik, mulai dari keperluan listrik untuk usaha, keperluan listrik untuk rumah tangga dan berbagai sektor lainnya.⁴ Salah satu karya ilmiah berupa Jurnal yang juga mengangkat permasalahan pemadaman listrik ini adalah Sigit Soumadiyono, SH. MH yang dalam tulisan karya ilmiahnya yang berjudul Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik oleh PT. PLN (Persero) di Kota Jambi, dimana dalam karya ilmiah tersebut memaparkan beberapa permasalahan hukum yang terjadi akibat pemadaman listrik sepihak oleh PT. PLN (Persero) serta bentuk perlindungan hukum bagi konsumen listrik yang mengalami kerugian akibat pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero).⁵

Mengingat PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan umum, perusahaan ini merupakan salah satu badan Usaha Milik Negara yang bersifat profit. Karena PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan yang bersifat profit, sudah seharusnya memberikan keuntungan serta kenyamanan kepada rakyat sehingga dapat mencapai tujuan yang lebih tinggi yaitu mencapai kemakmuran rakyat.⁶

³ Alydrus, Sayyid Muhammad Zein, Suhadi, & Lutfitasari, Ratna. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik." *Jurnal Lex Suprema*, No. 15, 2020, 5.

⁴ Aji, Awang Bayu, Badriyah, Siti Malikhatun & Aminah. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Oleh PT PLN (persero) Wilayah Jawa Tengah Area Salatiga." *Diponegoro Law Journal*, No. 3, 2016, 9.

⁵ Soumadiyono, Sigit, & Sari, Novita, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Atas Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN (Persero) Kota Jambi, *Jurnal Lex Specialis* No. 22, 2015, 8.

⁶ Lubis, Todong Mulya, 1992, *Hukum dan Ekonomi* (Jakarta, Sinar Harapan, 1992), 7.

1.2 Rumusan Masalah

Beberapa hal yang dibahas dalam penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan konsumen bagi pelanggan listrik PT PLN (Persero) terkait dengan pemadaman listrik sepihak ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan ?
2. Bagaimanakah bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pelanggan listrik apabila terjadi pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero)?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan karya ilmiah ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen bagi pelanggan listrik PT PLN (Persero) terkait dengan pemadaman listrik sepihak ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan untuk mengetahui bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pelanggan listrik apabila terjadi pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero)

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian normatif. Penelitian normatif adalah suatu jenis penelitian yang memiliki titik focus pada analisis terhadap bahan hukum dengan menelaah peraturan-peraturan yang berlaku di Indonesia sebagai pedoman utama dalam penelitian normative.⁷ Dalam penelitian hukum yuridis normatif, prosedur yang digunakan adalah logika ilmu hukum dari sudut pandang normatif sehingga dapat ditemukan sebuah kebenaran. Melalui hal tersebut, kemudian mampu dijelaskan mengenai bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam hal jual beli listrik antara pelanggan listrik dengan PT. PLN (Persero) serta bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila terjadi kerugian yang disebabkan karena adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero).⁸ Jenis Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah Pendekatan terhadap Peraturan Perundang-undangan (*statute approach*), dimana penelitian ini memfokuskan pada pengkajian segala aturan terkait isu hukum dalam studi ini. Adapun bahan hukum penelitian ini bersumber dari bahan hukum primer, sekunder, dan juga tersier. Penelitian ini memiliki sifat deskriptif analisis yaitu memberikan gambaran terhadap permasalahan yang dibahas penelitian ini serta melakukan analisis terhadap peraturan hukum terkait untuk memberikan jawab atas permasalahan yang dirumuskan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Perlindungan Konsumen bagi pelanggan listrik PT PLN (Persero) terkait dengan pemadaman listrik sepihak ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) dalam *Guidelines for Consumer Protection of 1985* No. 39/248 Tahun 1985 menyatakan bahwa Konsumen dimanapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya.⁹ Hak-hak dasar yang dimaksud adalah berupa perlindungan konsumen dari bahaya terhadap kesehatan dan keamanan, perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen, mendapatkan informasi yang lengkap, baik dan benar

⁷ Soekanto, Soejono, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta, UII Press, 2010), 201.

⁸ Ibrahim J., *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang, Bayu Media, 2011), 57.

⁹ Lihat *Guidelines for Customer Protection of 1985*

untuk menyesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan dari konsumen itu sendiri, konsumen berhak mendapatkan pendidikan konsumen, mendapatkan upaya ganti rugi, mendapatkan kebebasan untuk membentuk organisasi atau *small group discussion* yang dapat menjadi wadah untuk menyuarakan pendapat masing-masing konsumen.¹⁰ Hak-hak konsumen wajib diterapkan dan diberlakukan di Negara masing-masing sesuai dengan arahan dari *Guidelines for Consumer Protection of 1985*.

Kewajiban dari pelaku usaha sesuai dengan Pasal 33 Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan adalah bahwa penyedia tenaga listrik wajib menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku, memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen dan tetap memperhatikan keselamatan ketenagalistrikan.¹¹

Pada Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen menegaskan bahwa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹² Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen pada dasarnya dibentuk untuk mengimplementasikan dasar-dasar yang tertuang dalam *Guidelines for Consumer Protection of 1985*. Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen mengatur mengenai hak dari konsumen diantaranya konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, konsumen berhak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa, konsumen berhak untuk didengar pendapatnya dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan, konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, konsumen berhak untuk memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen, konsumen berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, konsumen berhak untuk mendapat kompensasi ganti rugi dan atau pergantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan terakhir, konsumen berhak untuk mendapatkan hak-haknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kompensasi sebagai salah satu bentuk ganti rugi yang ditawarkan oleh PT. PLN (Persero) mengacu kepada Deklarasi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) dengan indicator Lama Gangguan sesuai dengan Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Pencabutan. Pada Pasal 6 dijelaskan bahwa kompensasi yang harus diberikan oleh PT. PLN (Persero) adalah berupa pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan untuk beberapa indicator, diantaranya lama gangguan, jumlah gangguan, kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah, kesalahan pembacaan kWh meter, waktu koreksi kesalahan rekening dan kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah.¹³

¹⁰ Sonya, A. M. Tri Anggraini. "Analisis Tanggungjawab Pelaku Usaha Terkait Pemadaman Listrik Di Daerah Dki Jakarta Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Adigama*, No. 2, 2019, 12.

¹¹ Lihat Pasal 33 Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

¹² Lihat Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen

¹³ Nurhayati, Yati. "Perlindungan Konsumen terhadap Maraknya Pemadaman Listrik Dikaitkan dengan Hak-hak Konsumen." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 7, No. 13, 2015, 8.

Pelaksanaan jual-beli tenaga listrik antara pelanggan listrik dengan penyedia jasa listrik yang dalam hal ini adalah PT. PLN (Persero) tercantum di dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). SPJBTL merupakan surat perjanjian antar konsumen dan penyedia listrik yang isinya sangat identik dengan perjanjian jual beli pada umumnya. Sesuai dengan Pasal 1457 KUH Perdata, jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak lainnya membayar sesuai dengan harga yang diperjanjikan.¹⁴ Selanjutnya, sesuai dengan Pasal 1338 KUH Perdata, dijelaskan bahwa seluruh perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dari rumusan pasal 1457 dan 1338 KUH Perdata tersebut dapat disimpulkan bahwa kewajiban dari penyedia jasa listrik untuk memberikan aliran listrik yang berkesinambungan muncul dan lahir karena adanya jual beli yang sudah tertuang dalam sebuah perjanjian. Sering terjadinya pemadaman listrik di lapangan memberikan dampak yang kurang baik bagi konsumen sehingga dapat mengganggu kenyamanan dari aktifitas konsumen.¹⁵ Mengacu pada Sembilan butir hak yang diatur pada pasal 4 huruf a Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen menjadi salah satu pelanggaran dari PT. PLN (Persero) terhadap hak konsumen. Sebagai sarana penyaluran complain dari konsumen terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero), terdapat mekanisme complain yang dapat ditempuh oleh konsumen guna penyaluran aspirasinya diantaranya :

1. Konsumen dapat mendatangi kantor PLN terdekat, lalu mengisi formulir keluhan yang telah disediakan oleh PT. PLN (Persero).
2. Konsumen dapat mengirimkan SMS (*Short Message Service*) ke nomor 123.
3. Konsumen dapat melakukan pelaporan terhadap keluhan melalui jejaring social seperti Facebook dan Twitter milik PT. PLN (Persero).
4. Konsumen dapat menelepon *Call Centre* PT. PLN (Persero) di Nomor 123.
5. Konsumen dapat mengirimkan keluhan melalui website resmi PLN, www.pln.co.id

Namun pada kenyataannya meskipun memiliki beberapa cara yang dapat ditempuh oleh konsumen untuk melaporkan keluhan, namun beberapa mekanisme tersebut belum sepenuhnya efisien dan dapat dengan mudah ditanggapi oleh pihak PT. PLN (Persero). Seperti halnya ketika pemadaman listrik dilakukan secara mendadak di malam hari lalu konsumen melakukan mekanisme pelaporan keluhan dengan cara mendatangi kantor PLN terdekat, tentu saja hal tersebut tidak memungkinkan karena kantor PLN tidak buka sampai malam. Selanjutnya metode complain melalui SMS memiliki format yang tidak seluruhnya diketahui oleh konsumen sehingga mekanisme ini sangat jarang digunakan oleh konsumen. Melakukan pelaporan melalui *media social* merupakan metode yang paling banyak dilakukan oleh konsumen karena caranya yang mudah dan cepat namun kenyataannya penanganan dari keluhan tersebut masih sangat lambat diterima oleh konsumen.¹⁶ Sama halnya dengan pelaporan melalui *Call center* dapat dengan cepat dan mudah dilakukan namun penanganan dari keluhan tersebut masih lambat untuk diterima oleh konsumen khususnya dalam hal pemadaman listrik.

Dari pembahasan diatas maka suatu pelanggaran pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf d, dimana konsumen memiliki hak untuk didengar segala keluhan maupun pendapatnya atas barang maupun jasa yang digunakan. Kurangnya pemahaman konsumen terhadap penyelesaian sengketa seperti yang tercantum dalam Undang-Undang

¹⁴ Lihat Pasal 1457 KUHPerdata

¹⁵ Andrea, Gabriela Patricia, Perlindungan Konsumen Dalam Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT. PLN (Persero), *Jurnal Lex Crimen*, No. 20, 2016, 7

¹⁶ Ardiyati, Sarah, & Hartono, Kami, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT. PLN Menurut Undangundang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus di Kota Semarang)." *Prosiding Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) 2*, 2019, 20

Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf e merupakan sebuah kelemahan yang mendasar terkait dengan pemadaman listrik. Kurangnya penjelasan rinci yang diterima oleh konsumen bila dikemudian harinya timbul permasalahan merupakan salah satu bentuk pelanggaran terhadap Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar jelas dan jujur serta memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen.

3.2 Bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pelanggan listrik apabila terjadi pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero)

Ketika muncul banyak masalah di bidang kelistrikan khususnya pemadaman listrik secara sepihak oleh PT. PLN (Persero), sebagai seorang konsumen pastinya ingin mendapatkan hak-haknya seperti yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pokok permasalahan yang muncul adalah karena adanya ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban antara penyedia listrik dan konsumen listrik. Salah satu hal yang dituntut oleh konsumen adalah meminta ganti rugi yang diberikan kepada pihak PT. PLN (Persero) atas kerugian yang diderita oleh konsumen karena setiap pelanggaran harus memiliki konsekuensi hukum dan bukan hanya sekedar permintaan maaf terlebih lagi permasalahan pemadaman listrik tidak hanya terjadi sekali ataupun dua kali.¹⁷ Beberapa upaya awal yang dapat dilakukan oleh konsumen bila terjadi pemadaman listrik ialah dengan melakukan pengaduan kepada PT. PLN (Persero) dengan beberapa mekanisme seperti mengisi formulir pengaduan di kantor PLN terdekat, menghubungi call center di nomor 123, komplain melalui SMS maupun komplain melalui jejaring social seperti *Facebook* dan *Twitter*.¹⁸ Namun pengajuan kompensasi ganti rugi tidak dapat dilakukan dengan empat mekanisme tersebut diatas.

Untuk mengajukan kompensasi ganti rugi kepada PT. PLN (Persero), petugas teknik PT. PLN (Persero) perlu melakukan evaluasi terlebih dahulu. Meskipun telah dilakukan prosedur pengajuan ganti rugi, namun pada kenyataannya masih banyak konsumen listrik yang tidak mendapatkan kompensasi ganti rugi tersebut khususnya konsumen listrik kalangan rumah tangga.¹⁹ Meskipun dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan mengatur mengenai ganti rugi terhadap konsumen namun pada kenyataannya masyarakat yang mengalami kerugian tidaklah mendapatkan haknya. Konsumen berada pada banyak pembatasan yang sah menurut hukum. Tidaklah mudah untuk menyingkap tabir pembatasan hukum tersebut, namun sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata jo Pasal 25 Ayat (3) butir d Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik memberikan sedikit titik terang untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada PT. PLN (Persero) mengenai perbuatan melawan hukum. Beberapa unsur yang harus dibuktikan oleh konsumen terkait dengan pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero) diantaranya :

1. Perbuatan melawan hukum.
2. Kesalahan/kelalaian PT. PLN (Persero).
3. Kerugian dari konsumen listrik.
4. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang di derita oleh pihak konsumen listrik.

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 23 dijelaskan bahwa Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau

¹⁷ Fuadi, Munir, *Arbitrase Nasional, Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan* (Bandung, Citra Bakti), 4.

¹⁸ Umam, Khotibul, *Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan* (Yogyakarta Pustaka Yustisia, 2010), 10.

¹⁹ Heriani, Fitri Novia, "Konsumen Berhak Dapat Kompensasi Pasca Pemadaman Listrik Tiba-tiba", di akses di <https://m.hukumonline.com/berita/baca/1t5d4801dc51dcb/konsumen-ber-berhak-dapat-kompensasi-pasca-pemadaman-listrik-tiba-tiba>, pada 8 Juni 2021 pada pukul 17.00 Wita

tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke Badan Peradilan di tempat kedudukan konsumen. Bila terdapat ketidakpuasan atas penyelesaian yang ditawarkan oleh PT. PLN (Persero), maka konsumen dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui Peradilan Umum, hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat (1). Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan atau luar pengadilan sesuai dengan kesepakatan pihak yang bersengketa. Upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan seyaktinya dilakukan untuk menjalin komunikasi antara dua belah pihak yang bersengketa guna membahas kesepakatan mengenai bentuk dan besaran ganti rugi, dan tindakan pencegahan berikutnya dari PT. PLN (Persero) sehingga tidak terjadi lagi permasalahan dan kerugian yang sama seperti yang di alami konsumen.²⁰ Meskipun dilaksanakan di luar pengadilan, hal itu tidak serta merta dapat menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menemukan titik terang.²¹ Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya adalah:

1. Mediasi, merupakan salah satu upaya yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan, upaya ini melibatkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat aktif untuk bertugas sebagai perantara maupun penasehat diantara kedua belah pihak yang bersengketa. Upaya mediasi ini terjadi karena adanya inisiatif dari salah satu ataupun kedua belah pihak secara sukarela.
2. Konsiliasi, merupakan upaya yang alternative yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan dimana Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertugas untuk menjadi perantara antara kedua belah pihak yang bersengketa namun bersifat pasif. Dalam konsiliasi, akan ada seorang konsiliator yang bergabung ditengah para pihak, dimana seorang konsiliator bertugas untuk melakukan klarifikasi terkait dengan permasalahan yang disengketakan dan seorang mediator yang aktif untuk menawarkan pilihan agar terjadi sebuah kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa.
3. Arbitrase, merupakan upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan dimana kedua belah pihak secara sepenuhnya menyerahkan kepada arbiter. Para pihak akan menunjuk satu orang dari masing-masing tiga orang yang akan bertugas sebagai arbiter di saksikan oleh Ketua Majelis Hakim Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang merupakan perwakilan dari pemerintah. Pada upaya penyelesaian arbitrase keputusannya bersifat final dan memiliki kekuatan hukum yang tetap dan bersifat megikat para pihak. Selain itu, putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial dimana jika pihak yang kalah tidak melaksanakan putusan secara sukarela, maka eksekusi dapat dilaksanakan sesuai permintaan pihak yang menang kepada pihak yang kalah.²²

²⁰ Fachrudin, Alif Pasah. "Upaya perlindungan hukum terhadap pelayanan konsumen listrik oleh PT. PLN (Persero) dihubungkan dengan undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang ketenagalistrikan di Surade Kabupaten Sukabumi." PhD diss., UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2020, 24

²¹ Al Bram, Djafar, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Mediasi* (Jakarta, Pusat Kajian Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pancasila, 2011), 7.

²² Prinst, Darwan, *Strategi Menyusun Dan Menangani Gugatan Perdata*, (Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2002), 7.

Penyelesaian sengketa yang baik untuk ditempuh oleh pihak konsumen listrik dan penyedia jasa listrik yang dalam hal ini adalah PT. PLN (Persero) sebaiknya dilakukan melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Mengingat pada sila ke-empat pada Pancasila yang lebih mengedepankan nilai-nilai musyawarah dalam pencapaian mufakat, maka sebaiknya PT. PLN (Persero) selaku penyedia jasa dapat dengan lebih kooperatif untuk menerima dan mengatasi segala bentuk keluhan dari konsumen yang dirugikan. Sebaiknya juga sebagai seorang konsumen yang dirugikan, harus tetap memberikan data yang akurat sebagai bukti dari adanya kerugian yang diderita sehingga pihak penyedia jasa dalam hal ini adalah PT. PLN (Persero) dapat memberikan solusi dengan baik dan cepat.

4. Kesimpulan

Undang-Undang No. 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan salah satu produk hukum yang dihasilkan oleh pemerintah guna melindungi seluruh konsumen dimana peraturan-peraturan tersebut mensadur dari *Guidelines for Consumer Protection of 1985*. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 menjelaskan bahwa konsumen memiliki berbagai hak diantaranya hak keamanan, kenyamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Dalam Undang-Undang No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan juga mengatur mengenai beberapa hak dari konsumen listrik dimana konsumen berhak mendapatkan aliran listrik secara berkesinambungan. Sebagai pemegang izin dalam usaha listrik, PT. PLN (Persero) selaku penyedia listrik wajib memberikan aliran listrik secara terus menerus sesuai dengan standar mutu yang berlaku, sehingga ketika terjadi kerugian yang diakibatkan dari adanya pemadaman listrik sepihak oleh PT. PLN (Persero) maka harus segera ditangani sehingga tidak menimbulkan kerugian dan melanggar hak-hak dasar konsumen. Beberapa upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen sebagai upaya penyaluran komplain kepada PT. PLN (Persero) adalah melalui mengisi formulir pengaduan di kantor PLN terdekat, melalui jejaring social milik PT. PLN (Persero), melalui call center di nomor 123 dan dapat melalui SMS ke nomor 123. Jika telah melakukan pengaduan komplain melalui beberapa mekanisme tersebut namun tidak mendapatkan penyelesaian, konsumen dapat menempuh upaya hukum melalui jalur pengadilan dan luar pengadilan. Sebelum menempuh jalur pengadilan, konsumen dan penyedia jasa dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui jalur luar pengadilan dengan beberapa cara seperti mediasi, konsiliasi dan arbitrase dibantu oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Jika dalam proses penyelesaian luar pengadilan tidak menemukan titik yang terang maka dapat di tempuh upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Al Bram, Djafar, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Mediasi* Cetakan ke-1 (Pusat Kajian Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pancasila, Jakarta, 2011)
- Fuadi, Munir, *Arbitrase Nasional, Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan* (Citra Bakti, Bandung)
- Ibrahim J., *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Bayu Media, Malang, 2011)
- Lubis, Todong Mulya, *Hukum dan Ekonomi* (Sinar Harapan, Jakarta, 1992)
- Prinst, Darwan, *Strategi Menyusun Dan Menangani Gugatan Perdata* (PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002)
- Soekanto, Soejono, *Pengantar Penelitian Hukum*, (UII Press, Jakarta, 2010)
- Umam, Khotibul, *Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan* (Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2010)

Jurnal

- Aji, Awang Bayu, Badriyah, Siti Malikhatun & Aminah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Oleh PT PLN (persero) Wilayah Jawa Tengah Area Salatiga, *Diponegoro Law Journal* Vo. 5 (3) (2016): 9-10.
- Alydrus, Sayyid Muhammad Zein, Suhadi & Lutfitasari, Ratna. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik, *Jurnal Lex Suprema*, Vol 2 (I) (2020): 5-8.
- Andrea, Gabriela Patricia, Perlindungan Konsumen Dalam Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT. PLN (Persero), *Jurnal Lex Crimen* Vol. V (2016): 7-8.
- Ardiyati, Sarah, & Hartono, Kami, Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT.PLN Menurut Undangundang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus di Kota Semarang), *Prosiding Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) 2* (2019): 20-22.
- Sonya, A. M. Tri Anggraini, Analisis Tanggungjawab Pelaku Usaha Terkait Pemadaman Listrik Di Daerah Dki Jakarta Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Adigama*, Vol.2 (2) (2019): 12-14
- Soumadiyono, Sigit, & Sari, Novita, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Atas Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN (Persero) Di Kota Jambi, *Jurnal Lex Specialis* No. 22 (2015): 8-10.
- Nurhayati, Yati. "Perlindungan Konsumen terhadap Maraknya Pemadaman Listrik Dikaitkan dengan Hak-hak Konsumen." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 7, No. 13 (2015): 8-10.
- Fachrudin, Alif Pasah. "Upaya perlindungan hukum terhadap pelayanan konsumen listrik oleh PT. PLN (Persero) dihubungkan dengan undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang ketenagalistrikan di Surade Kabupaten Sukabumi." PhD diss., UIN Sunan Gunung Djati Bandung, (2020): 24-28
- Ardiyati, Sarah. "Perlindungan Konsumen dalam Pemadaman Listrik Sepihak oleh PT. PLN Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi di Kota Senarang)." PhD diss., Universitas Islam Sultan Agung, (2019): 34-36

Tesis

- April, Muhammad, *Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan/Konsumen Listrik Dalam Pelayanan Ketenagalistrikan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*. Tesis Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. (2010).

Internet

- Novalius, Feby, *Masalah Pemadaman Listrik PLN Tidak Selesai dengan Hanya Minta Maaf*, dalam <https://economy.okezone.com/read/2019/08/05/320/2087792/masalahpemadaman-listrik-pln-tidak-selesai-dengan-hanya-minta-maaf>, Diakses pada 8 Juni 2021 (2019).
- Heriani, Fitri Novia, *Konsumen Berhak Dapat Kompensasi Pasca Pemadaman Listrik Tiba-tiba*, dalam <https://m.hukumonline.com/berita/baca/lt5d4801dc51dcb/konsumen-ber-berhak-dapat-kompensasi-pasca-pemadaman-listrik-tiba-tiba>, Diakses pada 8 Juni 2021 (2019).

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Keputusan Presiden No. 67 Tahun 1994 tentang Harga Jual Dan Golongan Tarif Tenaga Listrik
Yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik.

Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga
Listrik.

Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat
Mutu Pelayanan Dan Biaya Pencabutan.