

TANGGUNG JAWAB HUKUM PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) TERHADAP KONSUMEN ATAS PEMADAMAN LISTRIK DI KOTA MANADO¹

Oleh : Alfando Mario Rumampuk²

ABSTRAK

Energi listrik merupakan bagian yang penting dalam kehidupan saat ini. Perkembangan dunia modern kini sarat akan penggunaan energi listrik. Pelaksanaan penyediaan tenaga listrik seperti ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 dan kemudian dalam perubahan terakhir menjadi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan sebagai pemegang kendali usaha ketenagalistrikan di Indonesia. Bentuk tanggung jawab pihak PT. PLN (Persero) perihal tanggung jawab pemadaman listrik harus berdasarkan aturan regulasi yang ada tanpa mengesampingkan hak-hak konsumen listrik dan kewajiban pelaku usaha. Salah satu bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen listrik adalah pemenuhan perlindungan konsumen yang berlaku untuk konsumen. Dalam hal ini pihak PT. PLN (Persero) mengedepankan aspek perlindungan konsumen dalam memenuhi kebutuhan energi listrik untuk konsumen. Kata kunci: Tanggungjawab Hukum, Listrik Negara, Konsumen, Pemadaman Listrik

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Melihat arti penting akan tersedianya energi listrik dalam kehidupan masyarakat maka penyediaan energi listrik sepenuhnya diambil alih oleh negara, dalam hal ini oleh PT. PLN sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pelaksanaan penyediaan tenaga listrik seperti ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 dan kemudian dalam perubahan terakhir menjadi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan sebagai pemegang kendali usaha ketenagalistrikan di Indonesia.

Bentuk pengelolaan tenaga listrik seperti ini didasari oleh harapan pemerintah agar tercipta iklim industri ketenagalistrikan yang efisien, transparan serta ramah akan lingkungan untuk mendukung pembangunan ekonomi nasional serta meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia. Kewajiban utama pelanggan PT. PLN adalah membayar rekening listrik tepat waktu. Sebaliknya pelanggan PT. PLN berhak mendapatkan tenaga secara berkesinambungan dalam keadaan baik.³ Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seharusnya pengelolaan ketenagalistrikan seharusnya semaksimal mungkin sehingga dalam pemanfaatan serta penyediaan tenaga listrik dapat dijalankan secara merata serta berkualitas. Hal ini sejalan dengan tujuan pembangunan ketenagalistrikan sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945.

Selain itu juga sering terjadi pemadaman listrik yang berulang-ulang dalam sehari, ataupun pemadaman listrik dalam jangka waktu yang lama. Hal ini tentunya sangat merugikan masyarakat sebagai konsumen listrik yang merasa tidak nyaman ketika menggunakan alat elektronik. Melihat situasi seperti ini yang sering terjadi sebenarnya pihak PT. PLN selaku penyedia listrik di Indonesia perlu mengkaji kembali hal-hal yang perlu diperhatikan sebelum dilakukannya pemadaman listrik.

Dalam aktifitas bisnis perikatan timbul karena ada perjanjian tetapi disamping itu perikatan timbul oleh karena aturan atau Undang-undang. Sedangkan mengenai syarat-syarat umum sahnyanya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta, menurut ketentuan pasal tersebut perjanjian sah apabila :⁴

1. Adanya kata sepakat antara para pihak yang akan mengadakan perjanjian (kedua pihak harus setia-sekata)
2. Cakap untuk membuat perjanjian
3. Mengenai hal tertentu
4. Adanya sebab yang halal

Hukum perjanjian menganut asas kebebasan berkontrak, dalam Pasal 1338 KUH

¹ Artikel Tesis. Dosen Pembimbing : Dr. Emma V.T. Senewe, SH, MH; Dr. Nathalia L. Lengkong, SH, MH

² Mahasiswa pada Pascasarjana Unsrat, Manado. NIM. 15202108014

³ Sudaryatmo, Masalah Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Cetakan Pertama, (Bandung: PT. Citya Aditya Bakti, 1996), hal. 51.

⁴ Lihat Pasal 1320 KUHPerduta

Perdata, yaitu :⁵Setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdata penjelasan hal ini mengandung makna bahwa setiap orang boleh membuat perjanjian apa saja asal tidak bertentangan dengan undang-undang, disamping menganut “asas kebebasan berkontrak” juga menganut “asas konsensualisme/konsensualitas.” sebagaimana dimaksud pada Pasal 1320 KUH Perdata:⁶

“perjanjian itu sudah dianggap lahir sejak terjadinya kata sepakat”.

PT. PLN memiliki kewajiban untuk menyediakan energi listrik yang selanjutnya disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan perjanjian jual-beli. PT PLN sebagai produsen dan masyarakat sebagai konsumennya. Penggunaan sistem perjanjian jual-beli antara PT. PLN dengan masyarakat ini sangat jelas nampak dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). SPJBTL tersebut ditandatangani oleh konsumen atau pelanggan pada waktu pemasangan awal. Kenyataannya SPJBTL dibuat secara sepihak. Hal ini tentunya hanya menguntungkan salah satu pihak yakni PT. PLN. Tidak dapat dipungkiri apabila masyarakat terlambat akan pembayaran tagihan listrik maka PT. PLN langsung mengambil tindakan pemutusan. Perlu ditegaskan bahwa hak konsumen merupakan kewajiban dari pelaku usaha, sebaliknya hak pelaku usaha merupakan kewajiban dari konsumen. Melihat pelayan yang dilakukan oleh PT. PLN, masyarakat sebagai konsumen telah melaksanakan haknya dengan melakukan pembayaran listrik sesuai dengan waktu yang ditentukan. Menjadi kewajiban PT. PLN untuk memenuhi hak dari masyarakat. Namun hak dari masyarakat tidaklah terpenuhi. Untuk keamanan dan keamanan dalam hal pemadaman listrik yang secara tiba-tiba ataupun juga tidak terjadwal yang semuanya itu mengganggu aktivitas masyarakat sehari-hari. Terlebih lagi bagi masyarakat yang menggantungkan pekerjaan mereka dengan adanya energi listrik, tentunya mengganggu kualitas dari pekerjaan mereka. Konsumen pengguna listrik sebenarnya bisa mengajukan protes dan meminta ganti rugi

jika terjadi pemadaman listrik. Karena sesuai UU Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 (1) b, konsumen tenaga listrik mempunyai hak untuk mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.⁷ Selanjutnya dalam Pasal 29 (1) e disebutkan bahwa konsumen tenaga listrik mempunyai hak untuk mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sesuai syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.⁸

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana tanggung jawab hukum terhadap konsumen atas pemadaman listrik di Kota Manado?
2. Bagaimana perlindungan hukum atas konsumen PT. PLN (PERSERO)?

C. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yaitu Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan normatif, artinya permasalahan yang ada diteliti berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada.⁹ Pendekatan normatif ini dirangkum dengan penambahan data lainnya sebagai pendukung. Pendekatan tersebut mengimplementasikan ketentuan hukum yang ada dengan peristiwa hukum yang terjadi dalam mendukung penelitian utama.¹⁰ Spesifikasi Penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis yang merupakan penelitian untuk menggambarkan dan menganalisa masalah yang ada dan termasuk dalam jenis penelitian kepustakaan (*library research*) yang akan disajikan secara deskriptif.¹¹

⁷ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

⁸ Ibid.

⁹ Muhammad, Abdulkadi. *Hukum dan Penelitian Hukum*. PT. Citra Aditya Bakti Mulyadi, Lilik., Bandung, 2004, hlm 17

¹⁰ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2006, hlm 14

¹¹ Bahder Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mahdar Maju, Bandung, 2008, hlm 56

⁵ Lihat Pasal 1338 KUHPerdata

⁶ Lihat Pasal 1320 KUHPerdata

PEMBAHASAN

A. Pertanggungjawaban Perusahaan Listrik Negara Sebagai Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Listrik

Pemadaman Listrik tanpa pemberitahuan adalah tindakan PLN yang merugikan konsumen listrik. Konsumen listrik adalah rumah tangga, masyarakat, swasta, keagamaan, pemerintah dan lain sebagainya. PLN sebagai pelaku usaha harus tunduk pada hukum yang mengatur tentang hak-hak dan kewajibannya. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 6 (tentang hak pelaku usaha) dan Pasal 7 (mengenai kewajiban pelaku usaha).¹²

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak untuk :

- a. menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

PLN dalam posisinya sebagai pelaku usaha harus tunduk pada aturan aturan sesuai hukum perlindungan konsumen. Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai berikut :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan

barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;

- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan /atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kasus-kasus tanggung jawab produk di pengadilan dapat diselesaikan dengan menggunakan dasar hukum yang mengatur tentang perbuatan melawan hukum. Pasal 1365 KUH Perdata menyatakan bahwa jika seseorang mengalami kerugian karena perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang lain terhadap dirinya, ia dapat mengajukan tuntutan ganti rugi. Untuk menggugat ganti rugi dalam perbuatan melawan hukum, harus dipenuhi syarat-syarat material bahwa perbuatan tersebut melawan hukum, terdapat kesalahan (*schuld*), timbul kerugian (*haftung*) serta terdapat hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Jika seseorang akan menggugat ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum, ia harus dapat membuktikan keempat hal tersebut. Apabila penggugat dapat membuktikan keempat hal tersebut, tergugat baru bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi yang dikenal dengan istilah *liability based on fault*. Dengan demikian, perbuatan melawan hukum menganut prinsip *presumption of no fault* (tergugat dianggap tidak bersalah).¹³ PLN bisa dituntut ganti rugi akibat

¹²Lihat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

pemadaman listrik yang merugikan konsumen sesuai Pasal 1365 KUHPerduta. Dalam perkembangannya, karena Pasal 1365 KUH Perdata kurang efektif dalam menjangkau masalah perlindungan terhadap konsumen dalam kaitannya dengan tanggung jawab produksi, Indonesia mulai mengundang beberapa undang-undang yang menerapkan *strict liability* yang menganut prinsip *presumption of fault* yang menentukan bahwa unsur kesalahan langsung dibebankan kepada tergugat sehingga tergugat dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah.

PLN harus bertanggungjawab terhadap kegiatan usaha yang dilakukan oleh masing-masing pelaku usaha terhadap konsumen yang mempergunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diberikan. Pertanggungjawaban berkaitan erat dengan macam dan jenis ganti rugi yang dapat dikenakan bagi pelaku usaha yang melanggar satu atau lebih ketentuan dalam undang-undang ini. Dalam hubungannya dengan tanggung jawab perdata, lahirnya perikatan ini penting untuk menentukan tanggung jawab hukum apabila terjadi suatu sengketa yang berhubungan dengan perikatan tersebut. Dalam hal perikatan dilahirkan dari perjanjian, tidak dipenuhinya perikatan tersebut oleh salah satu pihak dapat menyebabkan wanprestasi dan penyelesaiannya didasarkan pada hukum perjanjian (*the law of contract*).

Dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab produk adalah tanggung jawab hukum dari pihak yang menghasilkan suatu produk yang setelah dipasarkan menimbulkan kerugian terhadap pihak pemakainya. Tanggung jawab produk tersebut dapat diperluas, tidak hanya menjangkau pihak yang membuat produk atau yang berkaitan langsung dengan proses produksi, tetapi juga pihak yang memasarkan. Pertanyaan penting adalah apakah dalam era perdagangan bebas ini, pendesain juga dimungkinkan untuk turut bertanggung jawab. PLN bisa dituntut ganti rugi akibat pemadaman listrik yang merugikan konsumen sesuai Pasal 1365 KUHPerduta. Dalam perkembangannya, karena Pasal 1365 KUH Perdata kurang efektif dalam menjangkau masalah perlindungan

terhadap konsumen dalam kaitannya dengan tanggung jawab produksi, Indonesia mulai mengundang beberapa undang-undang yang menerapkan *strict liability* yang menganut prinsip *presumption of fault* yang menentukan bahwa unsur kesalahan langsung dibebankan kepada tergugat sehingga tergugat dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah.

Dengan semakin besarnya kebutuhan akan adanya perangkat hukum yang dapat memberikan aturan main di bidang perlindungan konsumen, rambu-rambu dan sanksi yang tegas dan nyata, Pemerintah Republik Indonesia mengundang UU No. 8 Thn 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam UU No. 8 Thn 1999 tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen diatur khusus dalam Bab VI Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Pasal 19 ayat (1) menentukan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung jawab produk berkaitan Pemadaman Pemadaman listrik yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat umum mewajibkan PLN untuk bertanggung jawab terhadap kemungkinan kerugian yang diakibatkan pemadaman listrik tersebut. Kemungkinan-kemungkinan kerugian yang ditimbulkan diluar kesalahan teknis PLN kemudian menjadi catatan bagi konsumen listrik agar lebih jeli menilai kelambatan yang terjadi. Konsep pengaturan tentang tanggung jawab produk ini harus tetap membuka kemungkinan satu klausul pelepasan tanggung jawab yang dapat diperjanjikan Landasan pemikiran yang dijadikan dasar mengapa harus ada pengaturan tentang tanggung jawab produk PLN sebagai pelaku usaha terhadap Konsumen listrik untuk diperhatikan mengingat Indonesia saat ini terikat dengan ketentuan perdagangan bebas. Jika terdapat banyak produk desain yang secara teknis menimbulkan kerugian bagi penggunaannya akan secara langsung menghilangkan kepercayaan masyarakat akibat citra buruk yang ditimbulkan oleh produk-produk yang mengakibatkan kerugian bagi penggunaannya tadi. Berkaitan dengan hal ini harus terdapat pembatasan tanggung jawab yang jelas dimana ada PLN yang bertanggung jawab dan tidak bertanggung

¹³Warren Freedman, Product Liability for Corporate Counsels and Product Safety Executives, Van Nostrand Reinhold Company, 1984, hal. 7.

jawab jika pemadaman yang dilakukan karena bencana alam mengakibatkan kecelakaan atau kerugian bagi konsumen. Dalam hal ini PLN harus dilindungi dari kemungkinan bertanggung jawab terhadap konsumen.

B. Perlindungan Konsumen Listrik

Setiap Konsumen termasuk konsumen pengguna jasa listrik oleh PLN dilindungi oleh hukum yaitu Hukum Perlindungan Konsumen. Pemerintah telah mengeluarkan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen termasuk konsumen pengguna listrik. Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK meyakini, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat. PLN sering merugikan konsumen dengan menggunakan perjanjian baku (standart) yang dibuat PLN dalam formulir berlangganan tanpa meminta persetujuan konsumen. Dalam perjanjian baku PLN banyak mencantumkan klausula eksemisi (Klausula berat sebelah) yang dibuat PLN tanpa persetujuan konsumen, Pencantuman klausul atau ketentuan yang secara tidak wajar yang sangat memberatkan bagi pihak konsumen Listrik. Istilah yang dipakai dalam *Nieuw Nederlands Burgerlijk Wetboek (NNBW)* untuk klausul atau ketentuan yang demikian ini, adalah ketentuan yang **onredelijk bezwarend** atau (terjemahannya dalam bahasa Inggris) *unreasonably onerous*.¹⁴ Warga negara Indonesia sangat tergantung pada listrik merupakan kebutuhan vital bagi kehidupannya sehari-hari. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh manusia tidak dapat terlepas dari listrik. Bahkan di desa terpencil sekalipun saat ini sudah dapat menikmati fasilitas listrik. Namun kini, Indonesia sedang mengalami krisis listrik. Listrik menjadi sesuatu yang mahal dan langka disebabkan ketersediaannya yang sangat terbatas. Salah satu faktor yang menjadi pemicu kelangkaan listrik ini adalah pertumbuhan akan kebutuhan tenaga listrik yang semakin meningkat sementara tidak diimbangi oleh usaha penyediaan tenaga listrik yang memadai.

PT. Perusahaan Listrik Negara Persero (PT. PLN) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki kewajiban untuk menyediakan kebutuhan listrik di Indonesia. Namun faktanya, masih banyak kasus di mana mereka malah justru merugikan masyarakat. Di satu sisi kegiatan monopoli mereka dimaksudkan untuk kepentingan mayoritas masyarakat dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat sesuai UUD 1945 Pasal 33, namun di sisi lain, tindakan PT. PLN ini justru belum atau bahkan tidak menunjukkan kinerja yang baik dalam pemenuhan kebutuhan listrik masyarakat.

Pengertian yuridis formal tentang konsumen pada Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen, adalah Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Adapun pengertian konsumen dalam Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Keberadaan PLN saat ini sangat mendominasi dan memonopoli ketenagalistrikan di Indonesia. Tetapi keberadaannya tersebut malah tidak mampu melayani masyarakat pengguna listrik tersebut sementara keterlibatan swasta dalam bisnis listrik secara langsung (menjadi kompetitor PLN) sulit dilakukan karena terdapat putusan Mahkamah Konstitusi (MK) No. 001-021-022/PUU-I/2003 yang menyatakan bahwa UU No. 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan tidak memiliki kekuatan mengikat. UU No. 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan memiliki perbedaan signifikan dengan UU No. 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan yang lama.

Dalam UU No.20 Tahun 2002 dijelaskan bahwa semua pelaku usaha diberikan kesempatan yang lebih luas untuk dapat masuk dalam usaha penyediaan tenaga listrik. Selain itu hal yang cukup berbeda ialah bahwa undang-undang ini telah mengatur hal-hal yang terkait dalam penerapan kompetisi di wilayah-wilayah tertentu. Sesungguhnya melalui UU No. 20 Tahun 2002 tersebut akan dimungkinkan keterlibatan swasta menjadi pelaku usaha yang

¹⁴P.P.C. Haanappel & Ejan Mackaay, *Nieuw Nederlands Burgerlijk Wetboek*, Deventer-Boston: Kluwer Law and Taxation Publisher, 1990, hal. 332.

menyediakan listrik di Indonesia. Telaah terhadap putusan MK tersebut menjadi menarik dikarenakan secara tidak langsung mendukung PLN dalam memonopoli ketenagalistrikan di Indonesia padahal secara prediktif pada tahun 2003 telah tergambar akan adanya krisis listrik disebabkan kemampuan PLN yang tidak cukup untuk menjamin pasokan listrik se Indonesia.

Yang menjadi masalah adalah jenis monopoli yang kedua, yaitu monopoli artifisial. Monopoli ini lahir karena persekongkolan atau kolusi politis dan ekonomi antara pengusaha dan penguasa demi melindungi kepentingan kelompok pengusaha tersebut. Monopoli semacam ini bisa lahir karena pertimbangan rasional maupun irasional. Pertimbangan rasional misalnya demi melindungi industri industri dalam negeri, demi memenuhi *economic of scale*, dan seterusnya. Pertimbangan yang irasional bisa sangat pribadi sifatnya dan bisa dari yang samar-samar dan besar muatan ideologisnya sampai pada yang kasar dan terang-terangan. Monopoli ini merupakan suatu rekayasa sadar yang pada akhirnya akan menguntungkan kelompok yang mendapat monopoli dan merugikan kepentingan kelompok lain, bahkan kepentingan mayoritas masyarakat.

Listrik merupakan barang dalam bentuk energi yang ditawarkan kepada masyarakat Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (pasal 9 ayat (1) huruf (e) UUPK. PLN merupakan satusatunya Perusahaan pemasok jasa listrik bagi masyarakat sehingga tidak ada kesempatan bagi masyarakat untuk melakukan pilihan (*Optie*) kepada perusahaan lain untuk mengalihkan ataupun mengganti. Keadaan ini menjadi rentan terjadinya pelanggaran konsumen karena tidak adanya hak memilih dan hak atas informasi terkait pemadaman listrik.

Listrik merupakan barang dalam bentuk energi yang ditawarkan kepada masyarakat Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (pasal 9 ayat (1) huruf (e) UUPK. PLN merupakan satusatunya Perusahaan pemasok jasa listrik bagi masyarakat sehingga tidak ada kesempatan bagi masyarakat untuk melakukan pilihan (*Optie*) kepada perusahaan lain untuk

mengalihkan ataupun mengganti. Keadaan ini menjadi rentan terjadinya pelanggaran konsumen karena tidak adanya hak memilih dan hak atas informasi terkait pemadaman listrik.

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut di antaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk; efek samping atas penggunaan produk; tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan baik secara lisan, maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk, maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen, baik melalui media cetak maupun media elektronik. Pemadaman Listrik tanpa informasi merupakan pelanggaran hak konsumen oleh PLN karena terkait dengan dua hak konsumen yaitu hak untuk memilih dan hak atas informasi yang benar. Dengan hak untuk memilih ini konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya. Hak memilih yang dimiliki oleh konsumen ini hanya ada jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (baik barang maupun jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih ini tidak akan berfungsi. Penjelasan Pasal 4 huruf g UU Perlindungan Konsumen, yaitu : "hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status

sosial lainnya.”¹⁵ Pemadaman Listrik bertentangan dengan hak kenyamanan. Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 UU Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F.Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yaitu terdiri atas a. hak memperoleh keamanan b. hak memilih c. hak mendapat informasi d. hak untuk didengar.

Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksud untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk. Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut di antaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk; efek samping atas penggunaan produk; tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan baik secara lisan, maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk, maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen, baik melalui media cetak maupun media elektronik.

Informasi ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiiaannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang memenuhi

kebutuhannya¹⁶. Dengan demikian, pemenuhan hak ini akan menguntungkan baik konsumen maupun produsen. Dalam Pemadaman listrik yang dilakukan PLN sewaktu waktu PLN tidak memberikan kesempatan untuk konsumen memilih waktu yang tepat. Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai undang-undang perlindungan konsumen aspek lain yang dilanggar PLN yaitu hak konsumen mendengarkan keterangan alasan Pemadaman listrik. Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri kerugian.¹⁷ Untuk melindungi konsumen termasuk konsumen listrik PLN dituntut bertanggung jawab. Tanggung jawab atas kerugian (*liability*) yang berkaitan dengan barang-barang konsumsi (produk) ini, Perlu pula diadakan klasifikasi atas barang-barang konsumsi itu ke dalam 2 (dua) jenis, yaitu :

- a. barang-barang konsumsi yang tidak habis dipakai, tetapi hanya menurun nilai ekonomisnya karena pemakaiannya, misalnya : mobil, perkakas, buku, perlengkapan rumah tangga dan sejenisnya.
- b. Barang-barang konsumsi yang dapat habis karena pemakaiannya, misalnya : makanan, minuman, obat-obatan, jamu, kosmetika.

Sedangkan kerugian yang dapat diderita konsumen, sebagai akibat dari pemakaian barang-barang konsumsi itu dapat diklasifikasikan ke dalam :

1. Kerugian materiil, dalam hal ini adalah kerugian pada barang-barang yang dibeli.
2. Kerugian materiil. Yang mendapat sorotan tajam dalam tulisan ini adalah kerugian yang membahayakan kesehatan dan/atau jiwa konsumen.

Pemadaman listrik sewaktu waktu tanpa pemberitahuan harus dipertanggungjawabkan PLN untuk kerugian. Untuk kerugian jenis ini, konsumen dapat mengajukan tuntutan berdasarkan adanya kewajiban penjual/produsen untuk menjamin kualitas produk. Tuntutan ini dapat berupa

¹⁵Ahmadi Miru & Sutarmanto Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, cet. 2, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), hlm. 41.

¹⁶ James F.Engel, et. al., Consumer Behavior, Fifth Ed., New York: The Dryden Press, hlm. 593.

¹⁷Ahmadi Miru, op.cit.,hlm. 42-43.

pengembalian barang sambil menuntut kembali harga pembelian atau penukaran dengan barang yang baik mutunya. Jaminan terhadap kualitas produk ini dapat dibedakan atas 2 (dua) macam, yaitu *express warranty* dan *implied warranty*. *Express Warranty* (jaminan secara tegas) adalah suatu jaminan atas kualitas produk, yang dinyatakan secara lisan atau tertulis. Dengan adanya *express warranty* ini berarti produsen/penjual bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya dalam jaminan itu terhadap adanya kekurangan atau kerusakan dalam produk yang dijualnya. Dalam hal demikian, konsumen dapat mengajukan tuntutan berdasarkan adanya wanprestasi produsen/penjual. Bentuk perlindungan hukum secara konkrit apabila semuanya belum mendapat kepastian hukum dalam hal tanggung jawab adalah menyelesaikan sengketa konsumen. Penyelesaian ini diperhadapkan dengan penyelesaian diluar pengadilan maupun melalui pengadilan. Sebagian besar konsumen berhadapan dengan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan salah satu cara terbaik. Hal itu dikarenakan proses tersebut cepat, mudah, efisien, dan tidak memerlukan biaya yang mahal. Berbeda dengan proses melalui pengadilan yang memerlukan waktu yang lama serta biaya yang mahal. Minimnya masalah-masalah konsumen diproses dipengadilan (tidak termasuk diluar pengadilan), mungkin disebabkan sikap konsumen Indonesia yang enggan berpekar di pengadilan. Apakah ini berakar pada sikap kritis tidaknya konsumen, mungkin masih menjadi perdebatan. Penyebab keengganan konsumen meminta keadilan dari pengadilan disebabkan belum jelasnya norma-norma perlindungan konsumen peradilan kita yang belum sederhana, cepat dan biaya ringan, dan sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen dilanggar. Pengalaman konsumen yang mendapat banetuan hukum dari YLKI merasakan mencari keadilan melalui pengadilan memakan waktu, biaya yang tidak sedikit, serta pengorbanan dari keluarga. Tidak jarang pengorbanan yang diberikan tidak sebanding dengan pemulihan hak-haknya yang dilanggar.¹⁸

¹⁸Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta,

Selepas reformasi total menjatuhkan rezim Orde Baru, kita menyaksikan hingga kini, masih disuguhkan cara-cara penyelesaian hukum lama (konvensional) terhadap berbagai masalah ketidakadilan yang dialami rakyat. Cara-cara tidak responsif yang ditampilkan mayoritas ahli hukum kita, semakin melestraikan ketidakadilan yang terjadi. Sementara itu reformasi total menghendaki pembaharuan hukum menyangkut :

- a. hukumnya;
- b. aparat penegak hukumnya;
- c. masyarakat pendukungnya;
- d. budaya hukumnya, nyaris berjalan tersendat-sendat.

Ironisnya di tengah-tengah situasi yang masih abnormal, para ahli hukum menggunakan cara-cara penyelesaian hukum yang lazim di situasi normal. Opini yang tampil ke depan, hukum telah mengalami kegagalan. "Apakah hukum sudah mati?", meminjam ucapan Satjipto Rahardjo pada suatu kesempatan.¹⁹ Hak-hak konsumen yang telah dinyatakan secara tegas oleh pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK).perkara-perkara pelanggaran-pelanggaran hak-hak konsumen yang sedang dalam proses pengadilan, meskipun pada pasal tersebut tidak ada penyebutan hak-hak konsumen. Pasal tersebut menggunakan penyebutan: "... pelanggaran hak asasi manusia dalam masalah publik..." Pada penjelasannya dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan "pelanggaran hak asasi manusia masalah publik" antara lain mengenai pertanahan, ketenagakerjaan, dan lingkungan hidup. Kata "antara lain" berarti masih ada masalah publiklainnya selain pertanahan, ketenagakerjaan dan lingkungan hidup. Jadi, undang-undang Hak Asasi Manusia (UHAM), perlindungan konsumen dapat dikategorikan sebagai masalah publik, meskipun hingga kini dalam pengamatan penulis perlindungan konsumen belum menjadi prioritas Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Konmas HAM).

2000, hal. 301.

¹⁹Satjipto Rahardjo, *Mengubah Cara-Cara Penyelesaian Hukum*, Harian Kompas, 16 Nopember 1999.

KESIMPULAN

1. Pemadaman listrik sewaktu waktu tanpa pemberitahuan kepada konsumen pemakai listrik merupakan tunggung jawab PLN sebagai pelaku usaha sesuai Undang Undang No 8 Tahun 1999, PLN harus mengganti kerugian akibat pemadaman listrik sewaktu waktu berupa kerugian fisik seperti rusaknya alat alat elektronik dan kerugian non fisik (Imaterill) terkait dengan hak konsumen yaitu hak atas keamanan dan kenyamanan Kerusakan fisik memerlukan pembuktian sifat melawan hukum yang dilakukan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN). untuk ganti kerugian. PLN harus mengganti karena mengetahui hal-hal yang dilarang oleh hukum terkait dengan perlindungan konsumen.
2. Hak hak konsumen listrik harus dilindungi sama dengan konsumen lainnya sesuai Undang undang No 8 Tahun 1999. dPLN walaupun satu satunya perusahaan pemasok tenaga listrik tetapi harus juga memperhatikan hak konsumen. Konsumen berhak melakukan penuntutan terhadap PLN sebagai pelaku usaha dan berhak mendapatkan ganti kerugian atas kerusakan materiil dan kerugian imateril dari pemadaman listrik tersebut. .

SARAN

1. Untuk mencegah pemadaman listrik yang sewaktu waktu yang merugikan konsumen maka perlu dibuat aturan khusus sebagai peraturan pelaksanaan dari Undang undang ketenaga listrikan tentang batas tanggung jawab PLN dalam pemadaman listrik. Bentuk pemadaman listrik sewaktu waktu merupakan ketidakadilan bagi konsumen. Praktek ketidakadilan dalam pemadaman listrik karena PLN sangat kuat dan dominan dalam jasa listrik.
2. Untuk tercapainya keadilan maka sudah waktunya ada peraturan khusus dalam bentuk revisi tentang Undang-Undang tentang tanggungjawab PLN dalam Pemadaman listrik. Untuk mewujudkan keadilan bagi Konsumen yang

berdasarkan kesetaraan (*fairness*) bias dengan PLN terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, 2008)
- Az. Nasution dkk., *Naskah Akademik Peraturan Perundang-undangan Dalam Hal Makanan dan Minuman*, BPHN, Jakarta, 1994
- A.S. Hornby, *Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English*, Gen. Ed., (Oxford: Oxford University Press, 1987), hlm. 183. (terjemahan bebas: (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang) 116 John. M. Echols & Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1986),
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. 2, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004),
- Bahder Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mahdar Maju, Bandung, 2008
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2011,
- David Reitzel, *Contemporary Business Law Principles and Cases*, Fourth Edition, Mc Graw Hill Publishing Company, New York, 1998
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000)
- Hamitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990
- Henry Campbell Black, *Black's Law Dictionary*, West Publishing Co, St. Paul Minn, 1983,
- Hardjan Rusli, *Hukum Perjanjian Di Indonesia dan Common Law*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993
- Johannes Gunawan, *Tanggungjawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 8 Tahun 1999, Jakarta
- Munir Fuady, *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek*, Buku Keempat, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997

- Muhammad, Abdulkadi. *Hukum dan Penelitian Hukum*. PT. Citra Aditya Bakti Mulyadi, Lilik., Bandung, 2004
- Muhammad Djumhana, *Aspek-Aspek Hukum Desain Industri Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999
- N.E. Algra & H.R.W. Gokkel, *Kamus Istilah Hukum Fockema – Andrae* : Belanda Indonesia, terjemahan Saleh Adiwinata, Binacipta, Bandung, 1983
- Pendapat Agnes M. Toar sebagaimana dikutip Johannes Gunawan, *Product Liability dalam Hukum Bisnis Indonesia*, Orasi pada Dies Natalis XXXIX Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, Januari 1994
- Purnadi Purbacaraka & Soerjono Soekanto, *Aneka Cara Pembedaan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994
- Satjipto Rahardjo, *Mengubah Cara-Cara Penyelesaian Hukum*, *Harian Kompas*, 16 Nopember 1999.
- Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Cetakan Pertama, (Bandung: PT. Citya Aditya Bakti, 1996)
- Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2006
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta, Grasindo, 2000),
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2000, hal. 301.
- Satjipto Rahardjo, *Mengubah Cara-Cara Penyelesaian Hukum*, *Harian Kompas*, 16 Nopember 1999.

Sumber Lainnya

- HIR dan RBG
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
- Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989