

KEPASTIAN HUKUM HAK KONSUMEN ATAS PEMADAMAN LISTRIK OLEH PERSEROAN TERBATAS PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) TALAUD DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN¹

Oleh :

Rezky Marthin Pangurian²

Imelda Amelia Tangkere³

Thor Bangsaradja Sinaga⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aturan hukum mengenai hak konsumen menurut undang-undang perlindungan konsumen dan untuk memahami kepastian hukum terhadap hak konsumen yang dirugikan oleh perusahaan tenaga listrik. Dengan menggunakan metode penelitian normatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu: 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan telah memberikan landasan hukum yang jelas terkait perlindungan hak konsumen tenaga listrik. Konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, kontinuitas pelayanan, informasi yang jelas, serta hak memperoleh kompensasi apabila terjadi gangguan pelayanan listrik. 2. Kepastian hukum terhadap hak konsumen yang dirugikan akibat pemadaman listrik di Kabupaten Kepulauan Talaud secara normatif sebenarnya telah diatur melalui mekanisme tanggung jawab, kompensasi, dan upaya hukum bagi konsumen, Akan tetapi, implementasi tanggung jawab tersebut masih belum berjalan maksimal karena kurangnya transparansi informasi, belum optimalnya pemberian kompensasi, serta masih lemahnya akses masyarakat terhadap mekanisme perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa.

Kata Kunci: *perlindungan konsumen, pemadaman listrik, kabupaten talaud*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Listrik merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat modern yang memiliki peranan vital dalam menunjang seluruh aspek kehidupan.

Ketersediaan tenaga listrik tidak hanya berfungsi sebagai penerangan, tetapi juga menjadi tulang punggung bagi aktivitas ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik lainnya. Tanpa pasokan listrik yang stabil dan andal, berbagai kegiatan sosial dan ekonomi akan terhambat, bahkan berpotensi menurunkan kualitas hidup masyarakat.

Dalam hukum positif Indonesia, penyelenggaraan tenaga listrik diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, yang menegaskan bahwa setiap pengguna tenaga listrik berhak memperoleh pelayanan yang baik, serta tenaga listrik yang disediakan secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang layak⁵. Di sisi lain, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan hukum atas hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk memperoleh kompensasi apabila pelayanan tidak sesuai dengan perjanjian. Kedua undang-undang ini menegaskan pentingnya kepastian hukum bagi konsumen, termasuk dalam bidang ketenagalistrikan.⁶

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa kepastian hak konsumen tenaga listrik sering kali belum terpenuhi. Hal ini dapat dilihat secara nyata di Kabupaten Kepulauan Talaud, Provinsi Sulawesi Utara, di mana permasalahan pemadaman listrik terjadi secara berkepanjangan dengan durasi yang cukup ekstrem, yakni 10 hingga 12 jam per hari. Berdasarkan laporan media, kondisi tersebut telah berlangsung dalam waktu lama dan menimbulkan keresahan luas di kalangan masyarakat karena mengganggu aktivitas ekonomi, pendidikan, serta pelayanan sosial dasar⁷.

Ketua Fraksi Golkar DPRD Kepulauan Talaud dalam wawancaranya pada awal tahun 2025 menyoroti bahwa pemadaman listrik di wilayah ini telah menjadi persoalan serius yang berdampak langsung terhadap perekonomian daerah dan kesejahteraan warga. Ia menilai PT. PLN (Persero) belum mampu memberikan pelayanan listrik yang andal, padahal listrik merupakan urat nadi pembangunan di wilayah perbatasan seperti Talaud. Pemerintah daerah bahkan telah berulang kali menyampaikan aspirasi

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 220711011067

³ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁷ "Polemik Pemadaman Listrik di Talaud," *RRI Daerah 3T*, <https://rri.co.id/daerah-3t/823034/polemik-pemadaman-listrik-di-talaud>, diakses 10 Oktober 2025

masyarakat kepada pihak PLN, namun perbaikan signifikan belum dirasakan hingga kini⁸.

Dampak dari pemadaman listrik yang berkepanjangan tidak hanya dirasakan oleh masyarakat umum, tetapi juga oleh sektor publik yang memiliki fungsi vital. Salah satu contoh nyata adalah kejadian di RSUD Mala, Kabupaten Talaud, ketika tenaga kesehatan mengaku kesulitan melaksanakan operasi karena listrik padam pada saat-saat krusial. Meski rumah sakit dilengkapi genset, kapasitasnya terbatas dan tidak selalu dapat diandalkan untuk mendukung seluruh peralatan medis. Kasus ini menjadi viral di media sosial dan menyoroti lemahnya keandalan sistem kelistrikan di daerah tersebut⁹.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya persoalan mendasar dalam pemenuhan hak konsumen atas pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan. Berdasarkan Pasal 28 UU No. 30 Tahun 2009, setiap pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib menyediakan tenaga listrik secara berkelanjutan dengan mutu dan keandalan yang baik. Apabila pemadaman terjadi karena kesalahan atau kelalaian penyedia tenaga listrik, Pasal 29 ayat (1) huruf e UU No. 30 Tahun 2009 mewajibkan pemberian kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen. Sementara itu, Pasal 4 huruf a dan huruf h UU No. 8 Tahun 1999 menegaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan dan keamanan, serta berhak atas kompensasi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau kondisi yang semestinya.

Kondisi yang terjadi di Talaud menunjukkan bahwa ketentuan hukum tersebut belum diimplementasikan secara efektif. Masyarakat sebagai konsumen tenaga listrik berada dalam posisi yang lemah, tanpa kepastian waktu pemadaman maupun mekanisme ganti rugi yang jelas. Di sisi lain, PT. PLN (Persero) sebagai penyedia layanan publik memiliki tanggung jawab hukum untuk menjamin kualitas dan kontinuitas pasokan tenaga listrik, sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Ketidakseimbangan posisi antara penyedia dan pengguna jasa listrik memperkuat urgensi penelitian ini. Di satu sisi, PLN memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan terbaik; di sisi lain, konsumen memiliki hak atas

perlindungan hukum yang jelas. Permasalahan muncul ketika pemadaman listrik dilakukan dalam durasi panjang tanpa transparansi, jadwal yang pasti, atau pemberitahuan sebelumnya. Akibatnya, konsumen tidak hanya kehilangan hak atas kenyamanan, tetapi juga mengalami kerugian ekonomi dan sosial yang tidak kecil mulai dari rusaknya peralatan elektronik, terhambatnya aktivitas usaha kecil, hingga terganggunya layanan publik seperti pendidikan dan kesehatan.

Dalam hukum perlindungan konsumen, keadaan ini dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap hak-hak dasar konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK. Sementara dalam perspektif hukum ketenagalistrikan, tindakan tersebut menimbulkan pertanyaan serius tentang kepastian hukum dalam hubungan kontraktual antara PLN dan konsumennya. Secara yuridis, hubungan antara PT. PLN dan pelanggan merupakan hubungan hukum keperdataan yang didasarkan pada perjanjian jual beli tenaga listrik (kontrak sambungan listrik). Dalam kontrak tersebut, PLN berkewajiban menyediakan tenaga listrik sesuai standar mutu dan keandalan, sedangkan konsumen berkewajiban membayar tagihan secara tepat waktu. Pemadaman yang dilakukan tanpa alasan teknis yang dapat dibenarkan atau tanpa kompensasi berarti telah menimbulkan ketidakseimbangan dalam pelaksanaan kontrak tersebut.¹⁰

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan hak konsumen menurut undang-undang perlindungan konsumen?
2. Bagaimana kepastian hukum terhadap hak konsumen yang dirugikan oleh PT. PLN (Persero) Talaud?

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif.

PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mencerminkan suatu konstruksi hubungan hukum yang kompleks antara konsumen dan pelaku usaha. Hubungan ini

⁸ "Ketua Fraksi Golkar DPRD Kepulauan Talaud Soroti Krisis Listrik," *Sulut24.com*, 15 Januari 2025, <https://www.sulut24.com/2025/01/ketua-fraksi-golkar-dprd-kepulauan.html>. diakses 10 Oktober 2025

⁹ "Viral Curhat Tenaga Kesehatan Soal Listrik di Talaud Padam Pas Mau Operasi," *Kumparan Manado Bacirita*, 12 Januari 2025, <https://kumparan.com/manadobacirita/viral-curhat-tenaga-kesehatan-soal-listrik-di-talaud-padam-pas-mau-operasi-25qpEEQuuzV>. diakses 10 Oktober 2025

¹⁰ IRPAN, I., "Tinjauan Hukum Tentang PT. Pln (Persero) Sebagai Pelaku Usaha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen", *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, vol 1 (2013).

tidak hanya bersifat kontraktual dalam arti sempit, tetapi juga mengandung dimensi perlindungan hukum yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang secara struktural lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Oleh karena itu, negara hadir melalui UUPK untuk menciptakan keseimbangan melalui pengaturan hak dan kewajiban yang bersifat timbal balik.¹¹

Secara teoritis, pengaturan ini dapat dipahami melalui perspektif teori perlindungan hukum, yang menekankan bahwa hukum harus memberikan jaminan terhadap kepentingan pihak yang rentan. Dalam konteks ini, konsumen diposisikan sebagai subjek yang membutuhkan perlindungan akibat keterbatasan informasi, daya tawar, serta akses terhadap sumber daya ekonomi. Selain itu, dalam perspektif teori keadilan, khususnya keadilan distributif dan korektif, pengaturan hak dan kewajiban konsumen bertujuan untuk mendistribusikan manfaat dan beban secara proporsional serta memulihkan kerugian yang timbul akibat pelanggaran.¹²

Asas-asas hukum seperti itikad baik, keseimbangan, dan kepastian hukum menjadi fondasi dalam memahami substansi Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK. Hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 merupakan bentuk perlindungan normatif, sedangkan kewajiban dalam Pasal 5 berfungsi sebagai instrumen penyeimbang agar hubungan hukum tidak timpang. Namun demikian, dalam praktik, keseimbangan tersebut seringkali tidak tercapai secara optimal.¹³

Pasal 4 UUPK memuat sejumlah hak konsumen yang secara normatif memberikan jaminan perlindungan terhadap berbagai potensi kerugian.¹⁴

1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan

Secara gramatikal, mengandung makna bahwa setiap barang dan/atau jasa yang dikonsumsi harus tidak

menimbulkan bahaya bagi konsumen. Namun, melalui penafsiran sistematis, hak ini tidak hanya terbatas pada aspek fisik, tetapi juga mencakup aspek psikologis dan ekonomis. Dalam jasa ketenagalistrikan, hak ini mencakup keamanan instalasi listrik, stabilitas tegangan, serta kontinuitas layanan. tujuannya adalah untuk mencegah terjadinya kerugian yang dapat dihindari. Oleh karena itu, pemadaman listrik yang terjadi secara berulang tanpa alasan yang jelas dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran terhadap hak atas kenyamanan dan keamanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan produk yang berwujud, tetapi juga jasa yang bersifat publik.¹⁵

2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa

Hak ini berbicara kebebasan konsumen dalam menentukan pilihan. Namun, kebebasan tersebut tidak selalu absolut. Dalam sektor ketenagalistrikan, konsumen tidak memiliki alternatif penyedia jasa, sehingga hak memilih menjadi terbatas. Negara memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa keterbatasan tersebut tidak merugikan konsumen. Hal ini dapat dilakukan melalui regulasi yang ketat terhadap pelaku usaha agar tetap memberikan layanan yang berkualitas dan adil.

3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur

Hak ini memiliki dimensi transparansi yang sangat penting. Secara yuridis, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang lengkap dan tidak menyesatkan. Dalam sektor ketenagalistrikan, hal ini mencakup pemberitahuan mengenai jadwal pemadaman, pemeliharaan jaringan, serta gangguan teknis. Ketiadaan informasi yang memadai akan menimbulkan ketidakpastian hukum dan merugikan konsumen. Misalnya, pemadaman listrik tanpa pemberitahuan dapat menyebabkan kerugian ekonomi bagi pelaku usaha kecil atau rumah tangga. Oleh karena itu,

¹¹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015, hlm. 1–3.

¹² Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*. Op.cit., hlm. 53–55.

¹³ Shidarta, Op.cit., hlm. 45–47.

¹⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4

¹⁵ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. Op.cit., hlm 67–70.

pemenuhan hak atas informasi merupakan prasyarat bagi terciptanya hubungan hukum yang adil.¹⁶

4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya

Hak ini mencerminkan adanya dimensi partisipatif dalam hubungan hukum. Konsumen tidak hanya menjadi objek, tetapi juga subjek yang aktif. Secara teleologis, norma ini bertujuan untuk menciptakan mekanisme umpan balik yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Namun dalam praktik, mekanisme pengaduan seringkali tidak efektif, baik karena akses yang terbatas maupun respons yang lambat. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma dan implementasi yang perlu diperbaiki.

5) Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa

Hak ini memberikan jaminan prosedural bagi konsumen untuk menuntut haknya melalui jalur hukum. Keberadaan lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan bentuk konkret dari perlindungan ini. Namun, efektivitas BPSK masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya sosialisasi, serta rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan kelembagaan menjadi faktor penting dalam implementasi hak konsumen.¹⁷

6) Hak atas pembinaan dan pendidikan konsumen

Norma ini memiliki dimensi preventif, yaitu mencegah kerugian melalui peningkatan literasi konsumen. Konsumen yang memiliki pengetahuan yang cukup akan lebih mampu melindungi dirinya sendiri. Namun, dalam praktik, tingkat literasi konsumen di Indonesia masih relatif rendah. Hal ini menyebabkan konsumen seringkali tidak menyadari hak-haknya, sehingga rentan terhadap praktik yang merugikan.

7) Hak untuk diperlakukan secara benar dan

tidak diskriminatif

Hak ini berkaitan dengan prinsip persamaan di hadapan hukum. Dalam sektor ketenagalistrikan, setiap konsumen seharusnya mendapatkan layanan dengan standar yang sama. Namun, realitas menunjukkan adanya disparitas layanan antara wilayah perkotaan dan daerah terpencil. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip non-diskriminasi belum sepenuhnya terwujud.

8) Hak atas kompensasi dan ganti rugi

Hak ini merupakan bentuk perlindungan represif yang memungkinkan konsumen untuk memperoleh pemulihan atas kerugian. Namun, kelemahan utama dari norma ini adalah tidak adanya pengaturan yang rinci mengenai mekanisme pemberian kompensasi. Akibatnya, implementasi hak ini seringkali bergantung pada kebijakan pelaku usaha atau peraturan sektoral, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum.¹⁸

Sebagai penyeimbang dari hak, Pasal 5 UUPK mengatur kewajiban konsumen yang harus dipenuhi dalam hubungan hukum.

a) Kewajiban membaca dan mengikuti petunjuk penggunaan

Kewajiban ini bertujuan untuk mencegah kerugian yang timbul akibat kelalaian konsumen. Dalam perspektif hukum, hal ini berkaitan dengan prinsip contributory negligence, di mana kerugian yang disebabkan oleh kesalahan sendiri tidak sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha.

b) Kewajiban beritikad baik

Itikad baik merupakan prinsip fundamental dalam hukum perdata. Konsumen diharapkan bertindak jujur dan tidak melakukan tindakan yang merugikan pelaku usaha, seperti memberikan informasi palsu atau melakukan penyalahgunaan layanan.

c) Kewajiban membayar sesuai nilai tukar

Kewajiban ini mencerminkan adanya hubungan timbal balik dalam kontrak. Konsumen yang menikmati barang atau

¹⁶ Shidarta. *Op.cit.*, hlm. 73–75.

¹⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm. 112–114.

¹⁸ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. *Op.cit.*, hlm. 102–104.

jasa wajib memenuhi prestasinya berupa pembayaran.

- d) Kewajiban mengikuti penyelesaian sengketa secara patut

Kewajiban ini menunjukkan bahwa konsumen juga harus menghormati mekanisme hukum yang tersedia. Hal ini penting untuk menjaga ketertiban dan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa.¹⁹

Kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan instrumen normatif yang dirancang untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam konstruksi hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha menempati posisi yang lebih dominan dibandingkan konsumen, baik dari segi penguasaan informasi, kekuatan ekonomi, maupun akses terhadap mekanisme produksi dan distribusi. Oleh karena itu, hukum memberikan beban kewajiban yang lebih besar kepada pelaku usaha sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen yang secara struktural berada dalam posisi yang lebih lemah.²⁰

Pengaturan kewajiban pelaku usaha berlandaskan pada asas keadilan, asas keseimbangan, dan asas itikad baik. Asas keseimbangan menuntut adanya distribusi hak dan kewajiban yang proporsional antara para pihak, sementara asas keadilan menghendaki agar tidak terjadi eksploitasi terhadap konsumen. Dalam perspektif ini, kewajiban pelaku usaha tidak hanya bersifat yuridis, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab moral dalam aktivitas ekonomi.²¹

Secara normatif, kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK yang mencakup beberapa kewajiban utama, antara lain: beritikad baik dalam menjalankan usaha, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, memperlakukan konsumen secara tidak diskriminatif, serta memberikan kompensasi atas

kerugian yang dialami konsumen.²²

Kewajiban beritikad baik merupakan prinsip fundamental dalam hukum perdata yang memiliki cakupan luas. Menurut Subekti, itikad baik tidak hanya berarti kejujuran subjektif, tetapi juga mencerminkan kepatutan dan kewajaran dalam bertindak. Dalam konteks perlindungan konsumen, prinsip ini berlaku sejak tahap pra-kontraktual (misalnya dalam iklan dan promosi), tahap kontraktual (pelaksanaan perjanjian), hingga tahap pasca-kontraktual (penyelesaian sengketa).

Kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur merupakan bentuk konkret dari prinsip transparansi.²³ Dalam hubungan konsumen, sering terjadi ketimpangan informasi (*information asymmetry*), di mana pelaku usaha memiliki pengetahuan lebih dibandingkan konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha wajib mengungkapkan informasi secara lengkap, termasuk potensi risiko dari penggunaan barang atau jasa. Pelanggaran terhadap kewajiban ini dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.²⁴

Kewajiban untuk memperlakukan konsumen secara tidak diskriminatif mencerminkan prinsip keadilan sosial. Pelaku usaha wajib memberikan pelayanan yang setara kepada seluruh konsumen tanpa membedakan latar belakang tertentu. Dalam sektor ketenagalistrikan, kewajiban ini berarti bahwa seluruh pelanggan berhak memperoleh kualitas layanan yang sama, baik di wilayah perkotaan maupun daerah terpencil.

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan konsekuensi hukum atas pelanggaran kewajiban yang telah ditetapkan. Dalam UUPK, tanggung jawab ini diatur terutama dalam Pasal 19 ayat 1 “Pelaku usaha

¹⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5

²⁰ Shidarta. Loc.cit., hlm. 45.

²¹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. Op.cit., hlm. 23.

²² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7

²³ Subekti. Op.cit., hlm. 41

²⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1365.

bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.²⁵

Secara teoritis, terdapat dua prinsip utama dalam pertanggungjawaban, yaitu *fault liability* (tanggung jawab berdasarkan kesalahan) dan *strict liability* (tanggung jawab mutlak). Dalam *fault liability*, konsumen harus membuktikan adanya kesalahan pelaku usaha. Namun, pembuktian ini seringkali sulit karena keterbatasan akses terhadap bukti.²⁶ *Strict liability* memungkinkan pelaku usaha untuk tetap dimintai pertanggungjawaban tanpa perlu pembuktian kesalahan, selama terdapat hubungan kausal antara produk atau jasa dengan kerugian yang dialami konsumen. Prinsip ini dinilai lebih memberikan perlindungan efektif bagi konsumen karena mengurangi beban pembuktian.

Kewajiban pelaku usaha juga mencakup jaminan kualitas dan keamanan produk atau jasa yang ditawarkan. Hal ini berkaitan langsung dengan hak konsumen untuk memperoleh barang dan/atau jasa yang aman, nyaman, dan layak digunakan. Pelaku usaha wajib memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu yang berlaku.

Tanggung jawab ini mencakup kewajiban untuk menjaga kontinuitas dan keandalan pasokan listrik. Pemadaman listrik yang terjadi secara berulang, terutama tanpa pemberitahuan yang memadai, dapat dikategorikan sebagai bentuk kelalaian dalam memenuhi kewajiban pelayanan. Menurut Az. Nasution, tanggung jawab pelaku usaha dalam perlindungan konsumen tidak hanya bersifat kontraktual, tetapi juga mencakup tanggung jawab sosial terhadap masyarakat luas.²⁷

Praktiknya masih terdapat kesenjangan antara norma hukum dan realitas empiris. Salah satu contoh yang relevan adalah kasus pemadaman listrik yang terjadi

di berbagai daerah, termasuk di wilayah kepulauan seperti Kabupaten Kepulauan Talaud. Pemadaman listrik yang terjadi secara berulang seringkali menimbulkan kerugian bagi masyarakat, baik kerugian materiil maupun immateriil.

Secara normatif konsumen berhak memperoleh kompensasi sebagaimana diatur dalam UUPK dan peraturan sektor ketenagalistrikan, dalam praktiknya tidak semua konsumen mendapatkan hak tersebut secara otomatis. Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam implementasi kewajiban pelaku usaha serta kurang optimalnya pengawasan dari pemerintah.

Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara apa yang seharusnya menurut hukum dan apa yang terjadi dalam kenyataan. Konsumen seringkali berada dalam posisi yang lemah, baik dari segi pengetahuan hukum maupun akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa.²⁸

Secara normatif, UUPK telah memberikan landasan yang kuat dalam mengatur kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha. Namun, efektivitasnya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti lemahnya penegakan hukum, rendahnya kesadaran konsumen, serta dominasi pelaku usaha dalam hubungan hukum.

Penguatan dari berbagai aspek, baik melalui peningkatan pengawasan oleh pemerintah, optimalisasi peran lembaga perlindungan konsumen, maupun peningkatan literasi hukum masyarakat. Selain itu, penerapan prinsip *strict liability* secara lebih luas juga dapat menjadi solusi untuk memperkuat perlindungan konsumen.

Ganti kerugian akibat pemadaman listrik pada dasarnya merupakan perwujudan dari hak konstitusional konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.²⁹

Upaya hukum pada dasarnya dibedakan menjadi dua jenis, yaitu upaya

²⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19

²⁶ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, Hukum tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta: Gramedia, 2003, hlm. 78

²⁷ Az. Nasution. Op.cit., hlm. 112.

²⁸ Hamid, A. H., & SH, M. (2017). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Vol. 1). Sah Media.

²⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 19

hukum biasa dan upaya hukum luar biasa. Ketika terjadi pemadaman listrik, langkah awal yang dapat ditempuh oleh konsumen sebagai pengguna tenaga listrik adalah mengajukan pengaduan kepada PT. PLN (Persero) melalui layanan keluhan pelanggan. Mekanisme ini merupakan bentuk penyelesaian administratif yang bersifat sederhana dan cepat. Apabila pemadaman listrik tersebut terbukti tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka konsumen memiliki hak untuk memperoleh kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab penyedia layanan.

Pengajuan kompensasi oleh konsumen dapat dilakukan melalui beberapa mekanisme yang telah disediakan oleh PT. PLN (Persero), yaitu;

- (a) Mendatangi langsung unit layanan pelanggan pada kantor cabang,
- (b) menghubungi call center PLN melalui nomor 123, atau
- (c) menyampaikan pengaduan melalui situs resmi PT. PLN (Persero) pada alamat www.pln.co.id.³⁰

Setelah pengaduan diterima, petugas PT. PLN (Persero) akan melakukan pemeriksaan di lokasi pelanggan guna menilai kondisi gangguan serta melakukan perbaikan apabila diperlukan. Hasil pemeriksaan tersebut selanjutnya akan dilaporkan dan dievaluasi oleh pihak PT. PLN (Persero) sebagai dasar untuk menentukan apakah konsumen berhak memperoleh kompensasi atas kerugian yang dialaminya.³¹ Apabila konsumen menilai bahwa penyelesaian yang diberikan oleh PT. PLN (Persero), baik dalam bentuk perbaikan maupun kompensasi, tidak memenuhi rasa keadilan, maka konsumen dapat menempuh upaya hukum lebih lanjut. Berdasarkan ketentuan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi sesuai dengan pilihan para pihak.³²

³⁰ Destania Suswantika, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009*, Tesis, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2011, hlm. 68.

³¹ Ibid.

³² Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 45

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau Alternative Dispute Resolution (ADR) merupakan mekanisme yang diutamakan karena lebih cepat, sederhana, dan berbiaya ringan.

Penyelesaian sengketa melalui ADR dapat dilakukan melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

- (a) Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa di mana BPSK berperan aktif sebagai mediator yang membantu para pihak mencapai kesepakatan melalui pemberian saran atau rekomendasi.
- (b) Konsiliasi memiliki mekanisme yang serupa, namun peran BPSK cenderung lebih pasif, yaitu hanya membantu memperjelas pokok sengketa dan menawarkan alternatif penyelesaian tanpa campur tangan aktif dalam proses negosiasi.
- (c) Arbitrase merupakan bentuk penyelesaian sengketa di mana para pihak sepakat untuk menyerahkan penyelesaian perkara kepada arbiter yang dipilih. Dalam mekanisme ini, para pihak memberikan kewenangan penuh kepada arbiter untuk memeriksa dan memutus sengketa. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat (final and binding), serta memiliki kekuatan hukum tetap. Selain itu, putusan arbitrase juga memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang kalah tidak melaksanakan putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat mengajukan permohonan pelaksanaan putusan melalui pengadilan.³³

Apabila penyelesaian melalui BPSK tidak mencapai kesepakatan atau tidak memberikan kepuasan bagi konsumen, maka jalur litigasi melalui pengadilan negeri dapat ditempuh sebagai upaya terakhir. Dalam hal ini, konsumen dapat mengajukan gugatan berdasarkan wanprestasi apabila didasarkan pada pelanggaran perjanjian penyediaan tenaga listrik, atau berdasarkan perbuatan melawan hukum apabila kerugian timbul akibat tindakan atau kelalaian yang bertentangan dengan hukum. Kedua

³³ Ibid., halaman 69

konstruksi hukum ini mensyaratkan pembuktian yang tidak sederhana, sehingga seringkali menjadi hambatan bagi konsumen, terutama dalam hal pembuktian hubungan kausal antara pemadaman listrik dan kerugian yang dialami.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga membuka kemungkinan pengajuan gugatan secara kolektif (*class action*), yang secara teoritis sangat relevan dalam kasus pemadaman listrik karena dampaknya bersifat massal. Mekanisme ini memberikan efisiensi dalam proses peradilan serta memperkuat posisi tawar konsumen. Namun demikian, dalam praktik di Kabupaten Kepulauan Talaud, berbagai kendala struktural seperti, faktor geografis, biaya perkara, serta rendahnya kesadaran hukum masyarakat menjadi hambatan serius dalam pemanfaatan upaya hukum tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun secara normatif sistem hukum telah menyediakan berbagai instrumen perlindungan, efektivitasnya masih sangat bergantung pada aksesibilitas, kapasitas kelembagaan, serta tingkat literasi hukum masyarakat. Dengan demikian, diperlukan tidak hanya penguatan regulasi, tetapi juga peningkatan akses terhadap keadilan (*access to justice*) agar hak-hak konsumen benar-benar dapat terlindungi secara nyata.

B. Kepastian Hukum Terhadap Hak Konsumen Yang Dirugikan Oleh Perusahaan Listrik Negara

Kabupaten Kepulauan Talaud merupakan salah satu wilayah terluar Indonesia yang kondisi geografis tersebut menyebabkan pembangunan dan pengelolaan infrastruktur ketenagalistrikan di Talaud menghadapi tantangan yang cukup besar dibandingkan daerah lain di Indonesia. Sistem kelistrikan di Kabupaten Kepulauan Talaud hingga saat ini masih sangat bergantung pada pembangkit listrik tenaga diesel (PLTD) yang menggunakan bahan bakar minyak (BBM) sebagai sumber energi utama. Ketergantungan terhadap PLTD menjadikan keberlangsungan pelayanan listrik sangat dipengaruhi oleh kondisi mesin pembangkit, ketersediaan BBM, serta kelancaran distribusi logistik antar pulau.³⁴

³⁴ Pemkab Talaud minta pihak PLN Talaud tingkatkan pelayanan”, RRI Talaud, <https://rri.co.id/talaud/regional/2131468/pemkab-talaud-minta-pihak-pln-talaud-tingkatkan-pelayanan>, diakses pada 7 april 2026

Permasalahan pemadaman listrik di Kabupaten Kepulauan Talaud mulai menjadi perhatian serius masyarakat ketika terjadi gangguan berulang pada beberapa unit mesin pembangkit listrik milik PLN. Gangguan tersebut menyebabkan kapasitas produksi listrik mengalami penurunan sehingga daya listrik yang tersedia tidak mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh pihak PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Melonguane, kapasitas daya mampu pembangkit listrik di Talaud hanya berada pada kisaran sekitar 1.400 kW, sedangkan kebutuhan beban listrik masyarakat mencapai sekitar 1.952 kW³⁵. Ketidakseimbangan antara kapasitas daya dengan kebutuhan beban masyarakat tersebut menyebabkan terjadinya defisit daya sekitar 500 sampai 600 kW.

Defisit daya tersebut menjadi salah satu penyebab utama terjadinya pemadaman listrik bergilir di berbagai wilayah Kabupaten Kepulauan Talaud. Dalam kondisi tersebut, PLN melakukan pemadaman secara bergilir untuk menjaga stabilitas sistem kelistrikan dan mencegah terjadinya pemadaman total (*blackout*). Akan tetapi, pemadaman bergilir yang dilakukan justru menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat karena terjadi secara terus-menerus dan dalam beberapa kondisi berlangsung hingga berjam-jam bahkan berhari-hari bahkan. Kondisi ini menyebabkan aktivitas masyarakat menjadi terganggu, baik dalam kegiatan rumah tangga, pendidikan, pelayanan publik, maupun kegiatan ekonomi masyarakat.

Pemadaman listrik di Talaud juga dipengaruhi oleh kondisi mesin pembangkit yang telah mengalami penurunan performa. Beberapa mesin pembangkit yang digunakan telah berusia cukup lama sehingga sering mengalami gangguan operasional dan kerusakan teknis. Kerusakan mesin pembangkit tersebut diperparah dengan keterbatasan suku cadang dan lambatnya proses perbaikan akibat sulitnya akses distribusi menuju wilayah kepulauan. Tidak hanya pada mesin pembangkit, gangguan juga terjadi pada jaringan distribusi listrik seperti gardu, trafo, dan kabel jaringan yang mengalami kerusakan atau gangguan teknis lainnya. Akibatnya, kualitas pelayanan listrik kepada masyarakat menjadi semakin tidak stabil.

³⁵ Kepala PLN di Talaud sering padamkan Listrik berhari-hari”, Mega Manado, <https://www.megamanado.com/2025/01/15/biadab-kepala-pln-di-talaud-sering-padamkan-listrik-berhari-hari>, diakses 27 maret 2026

Faktor lain yang turut menyebabkan terjadinya pemadaman listrik di Kabupaten Kepulauan Talaud adalah keterlambatan distribusi BBM untuk operasional PLTD. Sebagai wilayah kepulauan yang bergantung pada transportasi laut, distribusi BBM menuju Talaud sangat dipengaruhi oleh kondisi cuaca dan transportasi laut. Ketika terjadi cuaca buruk, gelombang tinggi, atau keterlambatan kapal pengangkut BBM, maka pasokan bahan bakar untuk operasional pembangkit listrik menjadi terganggu. Dalam beberapa kondisi, keterlambatan pasokan BBM menyebabkan stok bahan bakar menurun sehingga PLN terpaksa melakukan pengurangan operasional mesin pembangkit dan melakukan pemadaman listrik di sejumlah wilayah untuk menghemat penggunaan BBM yang tersedia.

Permasalahan kelistrikan di Talaud juga semakin diperburuk oleh meningkatnya kebutuhan listrik masyarakat yang tidak diimbangi dengan penambahan kapasitas pembangkit listrik yang memadai.³⁶ Seiring perkembangan masyarakat, jumlah pelanggan listrik terus bertambah dan penggunaan peralatan elektronik rumah tangga maupun usaha masyarakat juga meningkat. Akan tetapi, peningkatan kebutuhan listrik tersebut tidak disertai dengan pengembangan infrastruktur pembangkit yang cukup sehingga sistem kelistrikan di Talaud mengalami kelebihan beban (*overload*). Kondisi *overload* tersebut mengakibatkan sistem kelistrikan menjadi tidak stabil dan meningkatkan risiko terjadinya pemadaman listrik secara berulang.

Pemadaman listrik yang terjadi secara berkepanjangan menimbulkan dampak yang cukup besar terhadap kehidupan masyarakat Kabupaten Kepulauan Talaud. Masyarakat mengalami berbagai kerugian akibat terganggunya aktivitas ekonomi, rusaknya peralatan elektronik, terhambatnya pelayanan publik, serta terganggunya proses pendidikan dan pelayanan kesehatan.³⁷ Pelaku usaha kecil dan masyarakat yang bergantung pada listrik untuk menjalankan usaha juga mengalami penurunan produktivitas akibat ketidakstabilan pasokan listrik. Kondisi tersebut kemudian menimbulkan berbagai protes dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan PLN yang dianggap belum mampu

memberikan kepastian dan kontinuitas pelayanan listrik sebagaimana hak konsumen yang dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban yang lebih spesifik karena sifat layanan listrik sebagai kebutuhan dasar masyarakat. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 menegaskan bahwa penyedia tenaga listrik wajib menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik³⁸. Kewajiban ini merupakan manifestasi dari fungsi pelayanan publik yang melekat pada penyelenggaraan ketenagalistrikan.

Pasal 29 ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 secara tegas menyatakan bahwa konsumen berhak memperoleh kompensasi apabila terjadi gangguan tenaga listrik yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian penyedia tenaga Listrik³⁹. Ketentuan ini merupakan dasar hukum utama yang menegaskan adanya hubungan antara kegagalan pelayanan dengan kewajiban pemberian kompensasi. Dengan demikian, tanggung jawab PT. PLN (Persero) dapat diklasifikasikan dalam dua bentuk utama, yaitu tanggung jawab preventif dan tanggung jawab represif. Tanggung jawab preventif berkaitan dengan kewajiban untuk mencegah terjadinya gangguan pelayanan melalui pemeliharaan sistem, peningkatan infrastruktur, serta pengelolaan jaringan secara profesional. Sementara itu, tanggung jawab represif berkaitan dengan kewajiban untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi apabila terjadi kerugian akibat gangguan pelayanan. Sebagai penyedia tenaga listrik, PT. PLN (Persero) di Kabupaten Kepulauan Talaud memiliki tanggung jawab hukum dan tanggung jawab pelayanan publik dalam menjamin tersedianya tenaga listrik bagi masyarakat.

Bentuk tanggung jawab PT. PLN (Persero) Talaud yang utamanya adalah menjaga pasokan Listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, PLN berkewajiban memastikan masyarakat memperoleh pelayanan listrik yang aman, nyaman, dan berkesinambungan sebagaimana hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Saat terjadi pemadaman listrik bentuk tanggung jawab utama yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Talaud adalah melakukan

³⁶ DPRD Kab.Kep.Talaud periksa PLN di beberapa kecamatan terkait pemadaman Listrik berkepanjangan”, KPK Sigap, <https://www.kpksigap.com/dprd-kabupaten-talaud-periksa-pln-di-beberapa-kecamatan-terkait-pemadaman-listrik-berkepanjangan>, diakses 7 april 2026

³⁷ Op.cit

³⁸ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 28

³⁹ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Pasal 29 ayat (1) huruf

perbaikan terhadap mesin pembangkit yang mengalami kerusakan. Gangguan Pemadaman listrik yang terjadi di Talaud sebagian besar disebabkan oleh kerusakan mesin pembangkit diesel dan menurunnya kapasitas produksi listrik. Untuk mengatasi kondisi tersebut, PLN melakukan perbaikan teknis terhadap mesin yang rusak agar dapat kembali beroperasi dan menambah kapasitas daya listrik bagi masyarakat. PLN juga melakukan upaya pemulihan sistem kelistrikan secara bertahap dengan menormalkan kembali distribusi listrik ke wilayah-wilayah yang terdampak pemadaman.⁴⁰

Setelah listrik kembali stabil, maka selanjutnya PT. PLN (Persero) Talaud melakukan pemeliharaan terhadap infrastruktur ketenagalistrikan, seperti jaringan distribusi, gardu, trafo, dan instalasi listrik lainnya. Pemeliharaan dilakukan untuk mengurangi risiko gangguan listrik dan menjaga stabilitas sistem kelistrikan di Talaud. Dalam beberapa kondisi, PLN melakukan pemadaman sementara untuk kepentingan pemeliharaan jaringan dan rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan. Serta memastikan ketersediaan BBM untuk operasional mesin pembangkit, tetapi karena kondisi geografis di Talaud sebagai wilayah kepulauan menyebabkan distribusi BBM sering mengalami hambatan akibat cuaca buruk dan keterlambatan transportasi laut. Oleh karena itu, PLN berupaya menjaga ketersediaan stok BBM agar operasional pembangkit listrik tetap berjalan dan pemadaman dapat diminimalkan.

Bentuk tanggung jawab lain yang seharusnya dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Talaud adalah pemberian kompensasi kepada pelanggan apabila terjadi gangguan listrik yang melebihi standar mutu pelayanan. Kompensasi tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 2 Tahun 2025.

Kompensasi diberikan dalam bentuk pengurangan tagihan listrik atau token listrik bagi pelanggan prabayar. Besaran kompensasi disesuaikan dengan lama gangguan listrik yang dialami konsumen. Ketentuan ini menunjukkan bahwa PT. PLN (Persero) memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan pemulihan kepada konsumen atas pelayanan listrik yang tidak sesuai standar.

Pasal 6 mengatur bahwa PT. PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan melebihi batas yang telah ditetapkan. Indikator mutu pelayanan tersebut meliputi antara lain lama gangguan, jumlah gangguan, kesalahan pembacaan meter, dan kecepatan pelayanan.

Besaran kompensasi yang diberikan adalah:

- (a) 35% dari biaya beban atau rekening minimum untuk konsumen tertentu;
- (b) 20% untuk golongan tarif lainnya.⁴¹

Kompensasi ini diberikan dalam bentuk pengurangan tagihan listrik yang diperhitungkan pada bulan berikutnya.

Pasal 6A secara khusus mengatur kompensasi berdasarkan lama gangguan listrik. Dalam ketentuan ini disebutkan bahwa standar lama gangguan adalah 1 jam per bulan, dan apabila melebihi batas tersebut, konsumen berhak memperoleh kompensasi.

Besaran kompensasi diatur secara bertingkat sebagai berikut:

- (a) 50% (lima puluh persen) dari biaya beban atau rekening minimum apabila Lama Gangguan sampai dengan 2 (dua) jam di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik;
- (b) 75% (tujuh puluh lima persen) dari biaya beban atau rekening minimum apabila Lama Gangguan lebih dari 2 (dua) jam sampai dengan 4 (empat) jam di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik;
- (c) 100% (seratus persen) dari biaya beban atau rekening minimum apabila Lama Gangguan lebih dari 4 (empat) jam sampai dengan 8 (delapan) jam di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik;
- (d) 200% (dua ratus persen) dari biaya beban atau rekening minimum apabila Lama Gangguan lebih dari 8 (delapan) jam sampai dengan 16 (enam belas) jam di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik;
- (e) 300% (tiga ratus persen) dari biaya beban atau rekening minimum apabila Lama

⁴¹ Peraturan Menteri ESDM Nomor 2 Tahun 2025, Pasal 6

⁴⁰ Pemkab Talaud minta pihak PLN Talaud tingkatkan pelayanan”, RRI Talaud, <https://rri.co.id/talaud/regional/2131468/pemkab-talaud-minta-pihak-pln-talaud-tingkatkan-pelayanan>, diakses pada 7 april 2026

Gangguan lebih dari 16 (enam belas) jam sampai dengan 40 (empat puluh) jam di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik; atau

- (f) 500% (lima ratus persen) dari biaya beban atau rekening minimum apabila Lama Gangguan lebih dari 40 (empat puluh) jam di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik.⁴²

Secara normatif mekanisme kompensasi telah diatur secara jelas dan rinci dalam undang-undang namun implementasinya di Kabupaten Kepulauan Talaud masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya transparansi dan sosialisasi dalam pemberian kompensasi, di mana banyak konsumen tidak mengetahui apakah mereka telah menerima kompensasi atau belum.

Mekanisme kompensasi yang bersifat pengurangan tagihan seringkali tidak dirasakan secara signifikan oleh masyarakat, terutama bagi pelanggan dengan konsumsi listrik rendah. Dalam kondisi pemadaman yang ekstrem seperti di Talaud, kompensasi dalam bentuk pengurangan tagihan tidak sebanding dengan kerugian yang dialami, baik secara ekonomi maupun sosial.⁴³ Hal ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah mengatur mekanisme kompensasi secara detail, efektivitasnya masih perlu dievaluasi. Dalam hal ini, diperlukan adanya penguatan pengawasan oleh pemerintah serta peningkatan transparansi oleh PT. PLN (Persero) agar hak konsumen dapat benar-benar terpenuhi.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengaturan mengenai hak konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan telah memberikan landasan hukum yang jelas terkait perlindungan hak konsumen tenaga

listrik. Konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, kontinuitas pelayanan, informasi yang jelas, serta hak memperoleh kompensasi apabila terjadi gangguan pelayanan listrik. Namun, dalam praktik di Kabupaten Kepulauan Talaud masih terdapat kesenjangan antara ketentuan hukum dengan realitas pelayanan, di mana pemadaman listrik berkepanjangan yang terjadi hingga 10–12 jam per hari menunjukkan bahwa hak-hak konsumen belum terpenuhi secara optimal.

2. Kepastian hukum terhadap hak konsumen yang dirugikan akibat pemadaman listrik di Kabupaten Kepulauan Talaud secara normatif sebenarnya telah diatur melalui mekanisme tanggung jawab, kompensasi, dan upaya hukum bagi konsumen. PT. PLN (Persero) Talaud sebagai penyedia tenaga listrik telah melakukan beberapa bentuk tanggung jawab, seperti perbaikan mesin pembangkit, pemeliharaan jaringan distribusi, pengaturan pemadaman bergilir, pengadaan BBM, serta pemberian kompensasi berupa pengurangan tagihan listrik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Akan tetapi, implementasi tanggung jawab tersebut masih belum berjalan maksimal karena kurangnya transparansi informasi, belum optimalnya pemberian kompensasi, serta masih lemahnya akses masyarakat terhadap mekanisme perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa. Kondisi tersebut menyebabkan kepastian hukum bagi konsumen listrik di Talaud belum sepenuhnya terwujud secara substantif.

B. Saran

1. Masyarakat Kabupaten Kepulauan Talaud sebagai konsumen tenaga listrik perlu meningkatkan kesadaran hukum mengenai hak dan kewajibannya sebagai pengguna jasa listrik serta memanfaatkan mekanisme hukum yang tersedia untuk memperoleh perlindungan hukum dan keadilan. Pemerintah juga perlu meningkatkan dan memperluas akses masyarakat terhadap mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen agar perlindungan hukum bagi konsumen tenaga listrik dapat berjalan lebih efektif.

⁴² Ibid., Pasal 6A

⁴³ Qhataya, C. L. (2025). Implementasi Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) ULP Medan Kota (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

2. PT. PLN (Persero) Kabupaten Kepulauan Talaud perlu meningkatkan kualitas pelayanan ketenagalistrikan melalui perbaikan infrastruktur, pemeliharaan mesin pembangkit secara berkala, penambahan kapasitas daya listrik, serta peningkatan transparansi informasi terkait jadwal pemadaman dan pemberian kompensasi kepada konsumen harus dilakukan secara konsisten, terbuka, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan agar hak-hak konsumen dapat terpenuhi secara optimal. (Persero), pemerintah, dan masyarakat sangat diperlukan untuk mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang efektif, adil, dan berkelanjutan. Tanpa adanya upaya bersama dari seluruh pihak, maka keberadaan regulasi yang telah diatur secara normatif tidak akan mampu memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen dalam praktiknya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Apeldoorn, V. (2008). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Asshiddiqie, J. (2011). *Konsitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*. Jakarta: Konstitusi Press.
- Miru, A. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Miru, A & Yodo, S. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada,.
- Hernoko, A.Y. (2010). *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Jakarta: Kencana.
- Kristiyanti, C. (2011) *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika,
- Nasution, A. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: diadit media.
- Widjaja, G & Yani, A. (2003). *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia,
- Rahardjo, S. (2010). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- _____. (2009) *Hukum Progresif: Sebuah Sintesa Hukum Indonesia*, Yogyakarta: Genta Publishing,
- _____. (2000). *Masalah Penegakan Hukum*, Bandung: Sinar Baru.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Sidabalok, J. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Subekti. (2005). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- _____. (2005). *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermasa.
- Nugroho, S. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta: Kencana,
- Utrecht. (2007). *Pengantar dalam Hukum Indonesia*. Jakarta: Ichtiar Baru.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana,
- Marzuki, P. (2019). *Penelitian hukum*, Jakarta: Kencana.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.
- 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. PLN (Persero).
- Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)
- Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)

Jurnal Dan Penelitian Lainnya

- IRPAN, I. *Tinjauan Hukum Tentang PT. Pln (Persero) Sebagai Pelaku USAha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen* (Doctoral dissertation, Tadulako University).
- Triyadi, R., & Ramli, T. A. (2022). *Hak atas Informasi Pemadaman Listrik dan Pembayaran Kompensasi Ditinjau dari Hukum Positif*. Jurnal Riset Ilmu Hukum.
- Destania Suswantika, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun*

2009, Tesis, Fakultas Hukum

Universitas Indonesia, 2011,

Hamid, A. H., & SH, M. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Vol.1). Sah Media.

Qhataya, C. L. (2025). *Implementasi Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) ULP Medan Kota* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

Artikel Dan Berita Daring

RRI Daerah 3T. (2025, Oktober 10). *Polemik Pemadaman Listrik di Talaud*. Retrieved from <https://rri.co.id/daerah-3t/823034/polemik-pemadaman-listrik-di-talaud>

Sulut24.com. (2025, Januari 15). *Ketua Fraksi Golkar DPRD Kepulauan Talaud Soroti Krisis Listrik*. Retrieved from <https://www.sulut24.com/2025/01/kua-fraksi-golkar-dprd-kepulauan.html>

Kumparan Manado Bacirita. (2025, Januari 12). *Viral Curhat Tenaga Kesehatan Soal Listrik di Talaud Padam Pas Mau Operasi*. Retrieved from <https://kumparan.com/manadobacirita/viral-curhat-tenaga-kesehatan-soal-listrik-di-talaud-padam-pas-mau-operasi-25qpEEQuuzV>

RRI Talaud, Pemkab Talaud Minta Pihak PLN Talaud Tingkatkan Pelayanan, <https://rri.co.id/talaud/regional/2131468/pemkab-talaud-minta-pihak-pln-talaud-tingkatkan-pelayanan>.

Mega Manado, Kepala PLN di Talaud sering padamkan Listrik sehari-hari, <https://www.megamanado.com/2025/01/15/biada-b-kepala-pln-di-talaud-sering-padamkan-listrik-berhari-hari>.

KPK Sigap, DPRD Kab.Kep.Talaud periksa PLN di beberapa kecamatan terkait pemadaman Listrik berkepanjangan, <https://www.kpksigap.com/dprd-kabupaten-talaud-periksa-pln-di-beberapa-kecamatan-terkait-pemadaman-listrik-berkepanjangan>.