PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK DI WILAYAH MANADO[1]

Oleh:
Nolvy Musa Misah[2]
Deasy Soekromo[3]
Sarah D. L. Roeroe[4]

ABSTRAK

Pemadaman listrik dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen dan menimbulkan persoalan mengenai pertanggungjawaban PT PLN (Persero) sebagai penyedia tenaga listrik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan hukum mengenai pertanggungjawaban PT PLN terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pemadaman listrik serta bentuk pertanggungjawaban PT PLN terhadap konsumen di Kota Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen memiliki hak atas ganti rugi berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan hak atas kompensasi berdasarkan mekanisme Tingkat Mutu Pelayanan. Namun, penerapan pertanggungjawaban masih menghadapi kendala karena adanya ketimpangan informasi, terutama terkait penyebab teknis pemadaman yang berada dalam penguasaan PT PLN. Pada pemadaman listrik di Kota Manado selama kurang lebih 30 jam, konsumen secara normatif memiliki dasar untuk memperoleh kompensasi, tetapi tuntutan ganti rugi berdasarkan kesalahan atau kelalaian memerlukan pembuktian yang tidak mudah. Oleh karena itu, diperlukan transparansi informasi, mekanisme kompensasi yang mudah diakses, serta kepastian dalam pemenuhan hak konsumen.

Kata Kunci: *Pertanggungjawaban Hukum, PT PLN, Konsumen, Pemadaman Listrik, Kompensasi.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Frekueinsi pemadaman listrik yang terjadi di Indonesia telah menimbulkan dampak signifikan terhadap masyarakat maupun sektor ekonomi. Marwan Batubara, selaku Direktur Indonesian Resources Studies (IRESS), menyatakan bahwa upaya penghematan yang dilakukan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai dampak dari pemadaman listrik tersebut perlu dihindari agar kejadian serupa tidak terulang. Menurutnya, keandalan sistem harus diutamakan, meskipun konsekuensinya berpotensi menimbulkan biaya yang lebih besar.[5]

Peran tenaga listrik yang strategis dan fundamental dalam mencapai tujuan pembangunan nasional menjadikan penguasaan usaha penyediaannya oleh negara sebagai suatu keharusan. Penyediaannya pun wajib ditingkatkan secara berkelanjutan seiring laju pembangunan guna memastikan ketersediaan listrik yang cukup, merata, dan bermutu.[6] Dengan demikian, pembangunan ketenagalistrikan diarahkan untuk menjamin pasokan listrik yang memadai, berkualitas baik, dan terjangkau harganya, demi terwujudnya kesejahteraan rakyat yang adil dan merata serta keberlanjutan pembangunan.[7]

Mengacu pada laporan Tempo yang berjudul "8 Penyebab Mati Listrik di Indonesia, Salah Satunya Beban Berlebih", kasus-kasus yang dibahas dikategorikan sebagai mati listrik,

---

[1] Artikel Skripsi

[2] Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 220711010495

[3] Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

[4] Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

[5] Nur Rohmi Aida dan Sari Hardiyanto, "Soal Pemadaman Listrik, Ini Catatan Para Pengamat untuk Kinerja PLN, Kompas, diakses dari https://nasional.kompas.com/read/2019/08/07/05410061/soal-pemadaman-listrik-ini-catatan-para-pengamat-untuk-kinerja-pln-?page=all

[6] Lihat Konsideran Menimbang huruf b Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

[7] Lihat Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

atau yang secara umum dikenal dengan istilah mati lampu ataupun pemadaman listrik. Yang dimaksud dengan kondisi tersebut adalah ketiadaan pasokan listrik di suatu wilayah. Penyebab terjadinya pemadaman listrik sendiri dapat berasal dari faktor alam, seperti bencana, hingga faktor teknis berupa kerusakan peralatan kelistrikan.[8]

Konsumen memiliki sejumlah hak, antara lain hak atas pelayanan yang prima, hak atas pasokan tenaga listrik yang berkesinambungan dengan mutu dan keandalan yang baik, hak atas perbaikan ketika terjadi gangguan, serta hak atas ganti rugi apabila pemadaman terjadi akibat kesalahan atau kelalaian dalam pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, sebagaimana diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.[9] Penjelasan tersebut tidak hanya menyentuh aspek hak konsumen, tetapi pada saat yang sama juga berkaitan dengan perjanjian sebagai landasan lahirnya suatu hak dan kewajiban. Akan tetapi, dalam konteks Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, pengaturan mengenai perjanjian hanya disebutkan sekali, yaitu dalam Pasal 29 ayat (1) huruf e, yang menjadi dasar pemberian ganti rugi akibat pemadaman listrik.

Berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 10 Tahun 2017 tentang Pokok-Pokok Dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik, menyatakan bahwa Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik yang selanjutnya disebut dengan PJBL adalah perjanjian jual beli tenaga listrik antara PT PLN (Persero) selaku pembeli dengan badan usaha selaku penjual. Telah Dilakukannya perikatan, maka timbullah hak dan kewajiban di antara para pihak. Bagi PT PLN (Persero) selaku pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, dibebankan kewajiban dalam pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik, yaitu sebagai berikut:[10]

a. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku.
b. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat;
c. Memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan
d. Mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Sebaliknya, hal ini menimbulkan hak bagi konsumen sebagaimana ketentuan dalam Pasal 29 ayat (1) UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, yang mengatur bahwa konsumen berhak untuk:

a. Mendapat pelayanan yang baik;
b. Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
c. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
d. Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
e. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadamanyang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaianpengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaantenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalamperjanjian jual beli tenaga listrik.

Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan juga menegaskan bahwa konsumen bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik apabila kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian konsumen.

Berdasarkan uraian mengenai kewajiban PLN di atas, perseroan semestinya menyediakan listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan, serta memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan masyarakat. Meskipun hak konsumen dan kewajiban PLN telah diatur secara normatif, implementasi di lapangan belum berjalan optimal. Mengutip laporan Detik Manado, pemadaman listrik terjadi sejak Rabu, 11 Desember 2024 pukul 14.01 WITA, dan baru pulih pada Kamis, 12 Desember 2024 pukul

[8] Andika Dwi, "8 Penyebab Mati Listrik di Indonesia, Salah Satunya Beban Berlebih", Tempo, diakses dari https://www.tempo.co/ekonomi/8-penyebab-mati-listrik-di-indonesia-salah-satunya-beban-berlebih-111189

[9] Lihat Pasal 29 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

[10] Pasal 28 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

20.00 WITA, atau setelah lebih dari 30 (tiga puluh) jam.[11] Berdasarkan pemberitaan media massa daring Tirto, pemadaman listrik di Manado disebabkan oleh gangguan pada sistem kelistrikan Sulawesi Utara dan Gorontalo. Gangguan dimaksud merujuk pada kegagalan peralatan pada sistem transmisi 150 kV. Selain itu, terdapat indikasi bahwa cuaca ekstrem turut menjadi faktor penyebab. Akibat dari berbagai indikasi penyebab tersebut, pasokan listrik mengalami gangguan yang pada akhirnya menimbulkan pemadaman listrik di wilayah dimaksud.[12]

Dampak negatif merupakan konsekuensi yang tidak terelakkan dari padamnya aliran listrik tersebut. Mengutip laporan Tribun Sulut, insiden ini menyebabkan pemadaman yang dialami oleh 882.626 konsumen, dengan wilayah terdampak terbanyak di Provinsi Sulawesi Utara dan sisanya di Provinsi Gorontalo. Imbas dari situasi ini, sebagian warga Manado mengambil langkah mengungsi ke hotel. Hal ini disebabkan oleh padamnya listrik di kediaman mereka yang melumpuhkan berbagai aktivitas serta menguras habis daya baterai telepon seluler.[13] Berdasarkan rilis dari website resmi PLN, PLN akan memberikan kompensasi berdasarkan deklarasi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP), dengan indikator lama gangguan yang mengacu pada Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017. Besaran kompensasi adalah 35% dari rekening minimum atau biaya beban bagi pelanggan golongan tariff adjustment, dan 20% dari rekening minimum atau biaya beban bagi pelanggan golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*non-adjustment*). Bagi pelanggan pascabayar, kompensasi diberikan dalam bentuk pengurangan tagihan. Sementara itu, bagi pelanggan prabayar, kompensasi diberikan dalam bentuk tambahan token listrik pada saat pembelian. Khusus untuk pelanggan premium, PLN memberikan kompensasi sesuai dengan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*/SLA) yang telah disepakati bersama.[14]

Penelitian ini tidak membahas seluruh bentuk pemadaman listrik, melainkan dibatasi pada pemadaman listrik yang menimbulkan hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) huruf a UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, yaitu pemadaman yang disebabkan oleh kesalahan dan/atau kelalain pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan listrik, yaitu PT PLN.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan hukum mengenai pertanggungjawaban PT Perusahaan Listrik Negara terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pemadaman listrik?
2. Bagaimana bentuk pertanggung jawaban hukum PT Perusahaan Listrik Negara terhadap konsumen akibat pemadaman listrik di Kota Manado?

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif.

PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Mengenai Pertanggungjawaban PT PLN Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pemadaman Listrik

[11] Detik Manado, "6 Peristiwa Heboh di Sulut Tahun 2024: 30 Jam Listrik Padam, 2 Hari Antrean Kendaraan di SPBU Mengular", diakses dari https://detikmanado.com/6-peristiwa-heboh-di-sulut-tahun-2024-30-jam-listrik-padam-2-hari-antrean-kendaraan-di-spbu-mengular-6/

[12] Imanudian Abdurohman, "Penyebab Pemadaman Listrik di Sulawesi Utara Hingga Hari Ini", diakses dari Penyebab Pemadaman Listrik di Sulawesi Utara hingga Hari Ini

[13] Gryfid Talumedun (ed), "Sudah 20 Jam Listrik di Sulawesi Utara Padam, Ini Penyebab dan Jumlah Pelanggan yang Terdampak", diakses dari Sudah 20 Jam Listrik di Sulawesi Utara Padam, Ini Penyebab dan Jumlah Pelanggan yang Terdampak - Halaman 4 - Tribunmanado.co.id

[14] Perusahaan Listrik Negara, "PLN Akan Berikan Kompensasi Bagi Pelanggan yang Terkena Pemadaman", diakses dari https://web.pln.co.id/pelanggan/pln-akan-berikan-kompensasi-bagi-pelanggan-yang-terkena-pemadaman-4-agustus-2019

Asas dan tujuan dari pembangunan ketenagalistrikan meliputi: (a) manfaat; (b) efisiensi keadilan; (c) berkelanjutan; (d) optimalisasi ekonomi dalam pemanfaatan sumber daya energi; (e) mengandalkan pada kemampuan sendiri; (f) kaidah usaha yang sehat; (g) keamanan dan keselamatan; (h) kelestarian fungsi lingkungan; dan (i) otonomi daerah. Pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.[15]

Penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang penyelenggaraannya dilakukan oleh Pemerintah dan pemerintah daerah berlandaskan prinsip otonomi daerah. Untuk penyelenggaraan penyediaan tenaga listrik, Pemerintah dan pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya menetapkan kebijakan, pengaturan, pengawasan, dan melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik.[16] Berdasarkan Pasal 10 UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a meliputi jenis usaha:

a. Pembangkitan tenaga listrik;
b. Transmisi tenaga listrik;
c. Distribusi tenaga listrik; dan/atau
d. Penjualan tenaga listrik.

Usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dilaksanakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan usaha swasta, koperasi, dan swadaya masyarakat yang berusaha di bidang penyediaan tenaga listrik. Badan usaha milik negara diberi prioritas pertama melakukan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum. Untuk wilayah yang belum mendapatkan pelayanan tenaga listrik, Pemerintah atau pemerintah daerah sesuai kewenangannya memberi kesempatan kepada badan usaha milik daerah, badan usaha swasta, ataukoperasi sebagai penyelenggara usaha penyediaan tenaga listrik terintegrasi. Dalam hal tidak ada badan usaha milik daerah, badan usaha swasta, atau koperasi yang dapat menyediakan tenaga listrik di wilayah tersebut, Pemerintah wajib menugasi badan usaha milik negara untuk menyediakan tenaga listrik.[17]

Sebagaimana diatur pada Pasal 28 UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib:

a. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku;
b. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat;
c. Memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan
d. Mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Berdasarkan Pasal 48 UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, menjelaskan bahwa setiap orang yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dikenai sanksi administratif berupa:

a. Teguran tertulis;
b. Pembekuan kegiatan sementara; dan/atau
c. Pencabutan izin usaha.

Selanjutnya, konsumen berhak untuk: a. mendapat pelayanan yang baik; b. mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik; c. memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar; d. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan e. mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Sementara itu, konsumen wajib untuk: a. melaksanakan pengamanan terhadap bahaya

[15] Pasal 2 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

[16] Pasal 3 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

[17] Pasal 11 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik; b. menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen; c. memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya; d. membayar tagihan pemakaian tenaga listrik; dan e. menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.[18]

Mengenai kewajiban PT PLN dioperasionalkan dalam praktik, telah diatur pada Pasal 6 Permen ESDM No. 18 Tahun 2009, yakni PT PLN (Persero) wajib memberikan Kompensasi kepada Konsumen dalam hal realisasi TMP tenaga listrik di atas besaran yang ditetapkan untuk indikator mutu pelayanan:

a. Lama Gangguan;
b. Jumlah gangguan;
c. Kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah;
d. Kesalahan pembacaan kWh meter;
e. Waktu koreksi kesalahan rekening; dan/atau
f. Kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah.

Apabila dalam bulan yang sama terdapat lebih dari satu indikator dengan realisasi TMP tenaga listrik di atas besaran yang ditetapkan, Kompensasi hanya diberikan untuk salah satu indikator dengan jumlah Kompensasi yang paling besar. Kompensasi diberikan kepada seluruh Konsumen yang terdampak. Besaran TMP tenaga listrik untuk indikator Lama Gangguan, ditetapkan satu jam per bulan. Menteri melalui Direktur Jenderal dapat menetapkan besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik untuk indikator Lama Gangguan berdasarkan pertimbangan:

a. Kondisi geografis; dan/atau
b. Kondisi jaringan eksisting.

Dalam hal Lama Gangguan di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik, Konsumen berhak memperoleh Kompensasi.

Kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan dengan ketentuan:

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 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.

Adapun cara pembayaran kompensasi sebagaimana diatur pada Pasal 6C Permen ESDM No. 18 Tahun 2009, mengatur:

(1) Untuk Konsumen pada Tarif Tenaga Listrik Prabayar, disetarakan dengan Kompensasi untuk Konsumen pada Tarif Tenaga Listrik Reguler dengan Daya Tersambung yang sama.
(2) Kompensasi diperhitungkan pada tagihan listrik atau pembelian token tenaga listrik prabayar pada bulan selanjutnya.
(3) Ketentuan Kompensasi dikecualikan untuk Konsumen layanan khusus.
(4) PT PLN (Persero) wajib melaporkan realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga

[18] Pasal 29 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

listrik dan pelaksanaan Kompensasi secara tertulis setiap triwulan kepada Direktur Jenderal paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah akhir triwulan.

(5) Sumber data pelaporan realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik menggunakan hasil pengukuran dan aplikasi pelaporan PT PLN (Persero).

Dalam hal kondisi yang membebaskan PLN dari kewajiban kompensasi, Pasal 7 Permen ESDM No. 18 Tahun 2009 mengatur:

(1) PT PLN (Persero) dibebaskan dari kewajiban pemberian Kompensasi kepada Konsumen untuk indikator Lama Gangguan dan jumlah gangguan dalam hal:
   a. Diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan pemeliharaan, perluasan, atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan;
   b. Terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan yang bukan karena kelalaian PT PLN (Persero);
   c. Terjadi keadaan yang secara teknis berpotensi membahayakan keselamatan umum; dan/atau untuk kepentingan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) PT PLN (Persero) harus memberitahukan pelaksanaan pekerjaan kepada Konsumen paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum penghentian sementara penyediaan tenaga listrik.

Perusahaan Listrik Negara (Persero) dibebaskan dari kewajiban pemberian Kompensasi kepada Konsumen dalam hal terjadi sebab kahar. (2) Sebab kahar merupakan sebab di luar kemampuan kendali PT PLN (Persero) meliputi kekacauan umum, huruhara, sabotase, kerusuhan, demonstrasi dengan kekerasan, pemogokan, kebakaran, banjir, tanah longsor, gempa bumi, akibat kecelakaan, bencana alam lainnya, atau perintah instansi yang berwenang.[19]

Sesungguhnya PLN sebagai penyelenggara ketenagalistrikan bukan karena namanya, melainkan status hukumnya sebagai pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga listrik untuk Kepentingan Umum (IUPTL). Berdasarkan uraian di atas, alasan PLN memiliki kewajiban hukum bukan karena adanya perjanjian jual beli listrik, melainkan karena telah memperoleh IUPTL, undang-undang memberikan kewajiban yang apabila kewajiban itu dilanggar, maka timbul pertanggungjawaban.

Berdasarkan hak-hak konsomen sebagaimana dijelaskan pada Pasal 29 ayat (1) UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, frasa "*apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalalian pengoperasian oleh pemegang usaha penyediaan tenaga listrik",* menurut Penulis, menujukkan bahwa tidak setiap pemadaman melahirkan kewajiban ganti rugi, melainkan hanya pemadaman yang dapat dikaitkan dengan kesalahan atau kelalaian penyelenggara. Dari sinilah dapat disimpulkan bahwa UU Ketenagalistrikan ternyata tidak memilih *strict liability,* melainkan mensyaratkan adanya unsur kesalahan, sebagaimana diuraikan lebih lanjut pada pada Pasal 8 Peraturan ESDM No. 18 Tahun 2019.

Roskowski mempersamakan *strict liability* dengan pertanggungjawaban mutlak bahwa tidak mempersoalkan mengenai ada atau tidaknya kesalahan tetapi produk langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produk yang cacat sehingga produsen harus bertanggung jawab apabila timbul kerugian pada konsumen yang mengonsumsi suatu barang. Konsep *strict liability* yang dipersamakan dengan prinsip tanggung jawab mutlak yaitu meniadakan adanya unsur kesalahan ini lebih tepat apabila diterapkan dalam hukum pelindungan

[19] Pasal 8 Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral 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)

konsumen sebab pelindungan hukum terhadap konsumen menjadi lebih kuat.[20]

Beberapa pemahaman terkait konsep *strict liability* ini ada yang mengartikan bahwa *strict liability* merupakan tanggung jawab mutlak yang meniadakan unsur kesalahan/kelalain dan tanpa melakukan pembuktian dari segi pelaku usaha namun, konsumen cukup menunjukan adanya cacat pada produk.[21] Namun, dari sini juga muncul pertanyaan soal apakah konsumen harus membuktikan adanya kelalaian. Perlu Penulis tekankan dalam penelitian ini, bahwa konsumen relatif tidak dapat membuktikan kalau misalnya adanya kegagalan peralatan pada sistem transmisi 150 kV dalam pengoperasian tenaga listrik di Kota Manado. Hal itu dikarenakan seluruh informasi tersebut berada dalam penguasaan PLN, sedangkan konsumen hanya mengetahui bahwa listrik padam.

Mengenai kasus tenaga listrik yang tidak ramah akses informasi itu, sebagaimana dicontohkan oleh Imam Wahyu Jati kasus seperti pengurangan tagihan listrik Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang dihitung oleh PLN sendiri. Apabila hasil penghitungan membuktikan TMP melebih standar yang ada, maka PLN wajib memberikan konpensasi, tetapi masyarakat masih perlu melakukan upaya hukum untuk dapat memperjuangkan hakna karena kurangnya transparannya data TMP.[22] Muhammad dan Surahman juga menggangap bahwa dalam usaha melindungi konsumen, khususnya untuk kasus pemadaman listrik, informasi menjadi aspek yang sangat penting. Konsumen berhak menerima informasi yang akurat dan lengkao sebelum dan pasca terjadinya pemadaman.[23]Akibat dari tidak adanya akses atas berbagai informasi yang dimaksud tersebut, meskipun secara normatif konsumen mempunyai hak, namun secara praktik pembuktikan menjadi sangat sulit. Hal inilah yang dapat menyebabkan pengaturan mengenai pertanggungjawaban terhadap konsumen menjadi sulit dicapai dalam pengoperasian tenaga listrik. Situasi ini dapat dimaknai sebagai posisi yang tidak seimbang antara PT PLN yang lebih superior dan konsumen yang lebih inferior.

Mirip dengan temuan Marcella dan Sukihana, yang menyatakan bahwa kedudukan PT PLN lebih dominan dibanding dengan konsumen listrik. Hal itu digambar dari situasi yang mana, kewajiban PT. PLN yaitu memasok tenaga listrik kepada konsumen, sementara haknya mendapat pembayaran atas penyediaan tenaga listrik tersebutu, sedangkan kewajiban konsumen listrik adalah membayar biaya atas penyediaan tenaga listrik dengan harga yang telah disepakati. Oleh sebab itulah, mereka berpendapat bahwa PLN mempunyai hak monopoli atas penyediaan tenaga listrik yang menyebabkan seringkali PLN tidak melakukan kewajibannya dengan baik sebagaimana diatur dalam UU Ketenagalistrikan.[24] Dengan demikian, tidak adanya ketentuan normatif dalam pelayanan ketenagalistrikan yang mengatur soal akses atas informasi operasional PLN konsumen serta ketiadaan pengaturan yang hendak membebankan kewajiban pembuktian oleh PLN, menjadi beberapa masalah dalam pengaturan pertanggungjawaban terhadap konsumen yang mengalami pemadaman listrik. Sesungguhnya, dalam beberapa kasus praktik di pengadilan sebagaimana diungkap oleh Deviana Yuanitasari dkk dalam konteks suatu produk, mengingat kesulitan membuktikan kerugian atau kecelakaan yang menimpa konsumen

[20] Aryani Sindunigrum dan Henny Marlyna, "Penerapan *Strict Liability* dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perbandingan Negara Lain", *Unes Law Review,* Vol. 6, Mo. 2, (2025): hlm 5025.

[21] *Ibid,* hlm 5023.

[22] Imam Wahyu Jati, "Fungsi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Sebagai Penyedia Tenaga Listrik Terhadap Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Aainul Haq: Jurnal Hukum Keluarga Islam,* Vol. 1, No.II, (2021): hlm 68.

[23] Muhammad dan Surahman, "Pelindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pemadaman Listrik di Kecamatan Muara Badak, Kota Samarinda", *Jurnal Penelitian Ilmu Hukum,* Vol. 5, No. 3, (2025): hlm 519.

[24] Patricia Marcella dan Ida Ayu Sukihana, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik yang Mengalami Kerugian Akibat Mati Listrik", *Jurnal Kertha Negara,* Vol. 9, No. 9 (2021): hlm 694.

akibat produk cacat, konsumen harus memberikan bukti yang cukup untuk mendukung klaim mereka.[25] Hal ini juga yang akan membuat konsumen merasa terintimidasi oleh kemampuan pelaku bisnis untuk membela diri, sementara pelaku usaha berada dalam posisi untuk membuktikan ketidakbersalahannya.[26]

Sebagai tawaran perbaikan atas masalah tersebut, perlu direkonstruksi kedudukan pengaturan antara PT PLN dan konsumen dalam hal informasi. Di beberapa negara ada juga yang menerapkan konsep *strict liability* sebagai konsep pertanggungjawaban produk sehingga perlu adanya unsur pembuktian terbalik (*shifting the burden of proof*) dari pelaku usaha untuk membuktikan bahwa adanya cacat produk yang bukan disebabkan oleh pelaku usaha.[27]

B. Bentuk Pertanggungjawaban Hukum PT Perusahaan Listrik Negara Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Listrik di Kota Manado

Berdasarkan laporan Detik Manado, pemadaman listrik di Manado mulai terjadi pada Rabu, 11 Desember 2024 pukul 14.01 WITA dan baru berhasil dipulihkan pada Kamis, 12 Desember 2024 sekitar pukul 20.00 WITA, sehingga total durasi gangguan berlangsung lebih dari 30 (tiga puluh) jam. Sementara itu, menurut pemberitaan Tirto, pemadaman tersebut dipicu oleh gangguan pada sistem kelistrikan yang melayani wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo. Gangguan tersebut berasal dari kegagalan peralatan pada sistem transmisi bertegangan 150 kV, yang diperparah oleh adanya indikasi cuaca ekstrem sehingga mengganggu keandalan pasokan tenaga listrik. Kombinasi faktor-faktor tersebut menyebabkan terhentinya penyaluran listrik secara luas di wilayah terdampak.

Peristiwa pemadaman tersebut menimbulkan dampak yang signifikan terhadap masyarakat. Mengacu pada laporan Tribun Sulut, sebanyak 882.626 konsumen terdampak pemadaman, dengan sebagian besar berada di Provinsi Sulawesi Utara dan sisanya di Provinsi Gorontalo. Lamanya durasi pemadaman mengakibatkan terganggunya berbagai aktivitas masyarakat, baik aktivitas rumah tangga maupun kegiatan ekonomi. Bahkan, sejumlah warga di Kota Manado terpaksa mengungsi ke hotel karena pasokan listrik di tempat tinggal mereka belum kembali normal. Selain melumpuhkan aktivitas sehari-hari, kondisi tersebut juga menyebabkan perangkat komunikasi, khususnya telepon seluler, tidak lagi dapat digunakan akibat habisnya daya baterai, sehingga semakin memperberat kondisi masyarakat selama berlangsungnya pemadaman listrik.

Secara hukum, penyampaian informasi merupakan bagian dari pemenuhan hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun demikian, penyampaian informasi belum dapat dianggap sebagai bentuk pertanggungjawaban yang menyelesaikan kerugian konsumen, melainkan hanya memenuhi kewajiban transparansi. PLN menyampaikan permohonan maaf kepada masyarakat atas gangguan sistem kelistrikan. Permintaan maaf secara moral merupakan bentuk pengakuan adanya gangguan pelayanan. Namun, secara hukum, permintaan maaf tidak menghapus kewajiban memberikan kompensasi apabila syarat pertanggungjawaban telah terpenuhi. Dengan demikian, permintaan maaf tidak termasuk pada pengaturan yuridis kewajiban.

Perbandingan tindakan PLN dengan Permen ESDM No. 18 Tahun 2019. Dalam Pasal

[25] Deviana Yuanitasari, Hazar Kusmayanti dan Agus Suwandono, "A Comparison Study of Strict Liability Principles Implementation for the Product Liability Within Indonesia Consumer Protection Law Between Indonesia and United States of America Law", *Cogent Social Sicences,* Vol. 9, No. 2 (2023): hlm 3.

[26] Vermonita Dwi Caturjayanti, Afifah Kusumadara dan Yuliati, "Protection of Consumer Position in Relation with Business Actors from an Absolute Responsibility Perspective", *Internaional Journal of Social Science Research and Review,* Vol. 5, No. 6, (2022): hlm 67.

[27] Aryani Sindunigrum dan Henny Marlyna, *Loc.Cit.*

6, Pasal 6A, dan Pasal 6C Permen ESDM No. 18 Tahun 2019, PLN memberikan kompensasi berupa potongan rekening atau tambahan token sesuai golongan pelanggan. Namun demikian, melalui penelusuran internet untuk menemukan tindakan pertanggungjawaban PLN, belum adanya laporan soal telah adanya konsumen atau pelanggagan tenaga listrik di Kota Manado yang dirugikan memperoleh kompensesi. Fakta pemadaman sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, bahwa PLN telah mengatakan pemadaman disebabkan oleh gangguan pada sistem kelistrikan yang mana gangguan tersebut merujuk pada kegagalan peralatan pada sistem transmisi 150k. Selain itu, terdapat indikasi bahwa cuaca ekstrem turut menjadi faktor penyebab. Akibat dari berbagai indikasi penyebab tersebut, pasokan listrik mengalami gangguan yang pada akhirnya menimbulkan pemadaman listrik. Berdasarkan fakta tersebut, menurut Penulis ada dua kemungkinan yang terjadi. *Pertama,* cuaca ekstrem menjadi penyebab utama yang merujuk pada alasan *force majeure* sebagaiman diatur pada Pasal 8 Permen ESDM No. 18 Tahun 2019. *Kedua,* cuaca ekstrem hanya memperparah kegagalan peralatan. Maka pemeliharaan secara layak terhadap peralatan tersebut perlu dipertanyakan lebih lanjut.

Persoalan cuaca ekstrem itu belum dapat disimpulkan sebagai *force majeure,* karena tidak cukup hanya dengan mengatakan karena 'cuaca', melainkan PLN perlu menginformasikan kepada konsumen sejauh mana cuaca itu menyebabkan situasi pemadaman menjadi tak terjangkau oleh kemampuan PLN. Tuduhan ini berdasar, karena Pasal 8 Permen ESDM No. 18 Tahun 2019 menekankan pada frasa "*sebab di luar kemampuan kendali PT PLN (Persero)*". Menurut Devi dkk, *force majeure* menjadi salah satu permasalahan yang kerap muncul dalam praktik pelayanan ketenagalistrikan, yakni penggunaannya oleh PT PLN (Persero) untuk menghindari kewajiban pertanggungjawaban atas kerugian konsumen akibat pemadaman listrik.[28]

Apabila persoalan kegagalan sistem transmisi 150 Kv terjadi, maka yang patut dipertanyakan lebih lanjut penyebabnya ialah apakah karena umur peralatan, kurang pemeliharaan, atau bahkan keterlambatan penggantian. Keadaan ini berhubungan dengan kewajiban PT PLN untuk menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku, sebagaimana diatur pada Pasal 28 ayat (2) UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Masalah pemeliharaan tersebut berkorelasi dengan hak konsumen yang diatur pada Pasal 29 ayat (1) huruf e UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Dalam UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, persoalnnya tidak diatur secara eksplisit makna frasa 'pengoperasian'. Soal pengoperasian, telah menjadi kewajiban PT PLN sebagaimana diatur pada Pasal 28 huruf a UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, yakni menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku. Merujuk pada Pasal 7 ayat (2) huruf e Permen ESDM No. 11 Tahun 2021, mengatur bahwa usaha jasa penunjuang tenaga listrik meliputi jenis usaha pemeliharaan instalasi tenaga listrik. Pelaksanaan usaha pemeliharaan instalasi tenaga listrik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf e dilakukan untuk seluruh atau sebagian instalasi tenaga listrik untuk mempertahankan kondisi operasi secara optimum dan menjaga keselamatan ketenagalistrikan beserta sarana dan prasarananya agar selalu laik operasi.[29]

[28] Wayan Zenitia Devi, Si Ngurah Ardhya dan I Dewa Gede Herman Yudiawan, "Pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) Atas Kerugian Konsumen Akibat Pemadaman Listrik dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen", *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum,* Vol. 4, No. 2 (2026): hlm 1859.

[29] Pasal 75 Peraturan Menteri Enegeri dan Sumber Daya Mineral Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Usaha Ketenagalistrikan.

Pasal 29 ayat (1) huruf e UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan tidak mendefinisikan ruang lingkup "pengoperasian". Namun, kewajiban PLN sebagai pemegang IUPTL untuk menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (2) UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan mengandung konsekuensi bahwa penyelenggara harus melaksanakan pengelolaan sistem secara memadai, termasuk melalui kegiatan pemeliharaan peralatan sesuai standar teknis yang berlaku. Oleh karena itu, menurut Penulis, apabila kegagalan peralatan transmisi 150 kV terjadi karena pengelolaan sistem yang tidak memadai, keadaan tersebut dapat menjadi indikator adanya kelalaian dalam pengoperasian yang juga menandai munculnya pertanggungjawaban oleh PT PLN. Adapun durasi padamnya listrik di Kota Manado pada akhir tahun 2024 itu, kurang lebih 30 jam. Apabila merujuk pada ketentuan normatif soal kompensasi, durasi itu dapat merujuk pada Pasal 1 Angka 2a Permen ESDM No. 18 Tahun 2019, yang menyatakan bahwa Lama Gangguan adalah akumulasi lama gangguan padam yang dialami oleh Konsumen yang dihitung sejak PT PLN (Persero) memperoleh informasi terjadinya gangguan, baik informasi yang berasal dari Supervisory Control and Data Acquisition (SCADA) maupun informasi dari Konsumen, sampai dengan tenaga listrik menyala.

Unsur-unsur pada definisi ini dapatlah diuraikan sebagai berikut: (1) Akumulasi lama gangguan padam; (2) Dihitung sejak PLN memperoleh informasi terjadinya gangguan; (3) Sampai dengan tenaga listrik menyala. Kompensasi tersebut diberikan kepada seluruh konsumen yang terdampak.[30] Dalam hal Lama Gangguan di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik berhak memperoleh Kompensasi.[31]

Sebagaimana yang diatur pada Pasal 29 ayat (1) huruf hak untuk mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Artinya, ganti rugi dimaknai sebagai bentuk pertanggungjawaban oleh PT PLN terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pemadaman listrik di Kota Manado pada akhir tahun 2024. Durasi lama gangguan padamnya listrik selama 30 jam, maka kompensasinya diatur pada Pasal 6A ayat (4) huruf e Permen ESDM No. 18 Tahun 2019, yang mengatur bahwa kompensasi diberikan dengan ketentuan: 300% (tiga ratus persen) dari biaya beban atau rekening minimum apabila Lama Gangguan lebih dari 16 (enam belas) jam sampai dengan 40 (empat puluh) jam di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik. Artinya, konsumen di Kota Manado yang mengalami pemadaman listrik selama 30 jam itu, berhak mendapatkan kompensasi sebesar 300% dari biaya beban atau rekening minimum.

Pembahasan mengenai bentuk pertanggungjawaban PT PLN (Persero) terhadap konsumen akibat pemadaman listrik tidak hanya berkaitan dengan ada atau tidaknya kewajiban hukum PLN untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana hak tersebut dapat diperoleh dan dipenuhi oleh konsumen. Hal ini penting karena dalam praktiknya keberadaan suatu hak secara normatif belum tentu dengan sendirinya menunjukkan bahwa hak tersebut dapat direalisasikan secara efektif. Oleh karena itu, mekanisme pemenuhan hak konsumen perlu dilihat berdasarkan ketentuan mengenai kompensasi Tingkat Mutu Pelayanan dan ketentuan mengenai ganti rugi akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.

[30] Pasal 6 ayat (3) Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral 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).

[31] Pasal 6A ayat (3) Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral 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).

Perlu terlebih dahulu dibedakan antara ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dengan kompensasi berdasarkan Tingkat Mutu Pelayanan. Pasal 29 ayat (1) huruf e memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai dengan syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Dengan demikian, ganti rugi dalam ketentuan tersebut berkaitan dengan adanya dasar pertanggungjawaban berupa kesalahan dan/atau kelalaian dari pihak penyedia tenaga listrik. Ketentuan tersebut telah menjadi dasar bagi analisis Penulis mengenai pertanggungjawaban PT PLN terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pemadaman listrik di Kota Manado.

Sementara itu, mekanisme kompensasi berdasarkan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 menggunakan pendekatan yang berbeda. Kompensasi diberikan berdasarkan realisasi Tingkat Mutu Pelayanan tenaga listrik yang melampaui besaran yang telah ditetapkan. Salah satu indikator Tingkat Mutu Pelayanan tersebut adalah Lama Gangguan. Peraturan tersebut mendefinisikan Lama Gangguan sebagai akumulasi lama gangguan padam yang dialami oleh konsumen yang dihitung sejak PT PLN (Persero) memperoleh informasi terjadinya gangguan, baik melalui Supervisory Control and Data Acquisition (SCADA) maupun informasi dari konsumen, sampai dengan tenaga listrik kembali menyala. Dengan demikian, parameter utama untuk menentukan ada atau tidaknya hak atas kompensasi dalam konteks ini adalah realisasi lama gangguan yang dialami konsumen.

Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa untuk memperoleh Kompensasi Tingkat Mutu Pelayanan, konsumen pada dasarnya tidak dibebani untuk membuktikan sendiri penyebab teknis terjadinya pemadaman. Data mengenai kapan gangguan terjadi, kapan PLN memperoleh informasi mengenai gangguan, serta kapan pasokan tenaga listrik kembali menyala merupakan data yang dapat diketahui dan dicatat oleh penyelenggara sistem tenaga listrik. Hal ini berbeda dengan pembuktian mengenai kesalahan atau kelalaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) huruf e UU Ketenagalistrikan. Dalam mekanisme Kompensasi Tingkat Mutu Pelayanan, hak konsumen ditentukan melalui ukuran pelayanan yang dapat diukur, khususnya Lama Gangguan, sedangkan persoalan mengenai ada atau tidaknya kesalahan dan/atau kelalaian menjadi persoalan yang berbeda dalam menentukan pertanggungjawaban berdasarkan Pasal 29 ayat (1) huruf e.

Pasal 6 Permen No/. 18 Tahun 2019 menentukan bahwa PT PLN (Persero) wajib memberikan kompensasi kepada konsumen apabila realisasi TMP tenaga listrik berada di atas besaran yang telah ditetapkan, termasuk untuk indikator Lama Gangguan. Kompensasi tersebut diberikan kepada seluruh konsumen yang terdampak. Selanjutnya, Pasal 6A menetapkan bahwa besaran Tingkat Mutu Pelayanan untuk indikator Lama Gangguan pada dasarnya ditetapkan sebesar 1 (satu) jam per bulan, dengan kemungkinan adanya penetapan berbeda berdasarkan kondisi geografis dan/atau kondisi jaringan eksisting. Apabila Lama Gangguan berada di atas besaran Tingkat Mutu Pelayanan tersebut, konsumen berhak memperoleh Kompensasi.

Dalam konteks pemadaman listrik di Kota Manado yang menjadi objek penelitian ini, lama gangguan berlangsung kurang lebih 30 (tiga puluh) jam. Berdasarkan Pasal 6A ayat (4) huruf e Permen ESDM Nomor 18 Tahun 2019, Lama Gangguan lebih dari 16 (enam belas) jam sampai dengan 40 (empat puluh) jam di atas besaran Tingkat Mutu Pelayanan memperoleh Kompensasi sebesar 300% (tiga ratus persen) dari biaya beban atau rekening minimum. Dengan demikian, apabila durasi pemadaman sekitar 30 jam tersebut dihitung sebagai Lama Gangguan yang memenuhi ketentuan Tingkat Mutu Pelayanan dan tidak termasuk dalam pengecualian yang ditentukan peraturan, maka konsumen yang terdampak secara normatif berhak memperoleh Kompensasi sebesar 300% dari biaya beban atau rekening minimum.

Kesimpulan mengenai besaran kompensasi tersebut telah diperoleh dalam pembahasan sebelumnya.

Selanjutnya, pemenuhan hak atas Kompensasi tersebut tidak mengharuskan konsumen untuk terlebih dahulu mengajukan gugatan ke pengadilan. Permen ESDM Nomor 18 Tahun 2019 mengatur bahwa Kompensasi diperhitungkan pada tagihan listrik atau pembelian token tenaga listrik prabayar pada bulan selanjutnya. Dengan mekanisme tersebut, pemenuhan hak konsumen atas Kompensasi ditempatkan sebagai bagian dari mekanisme pelayanan dan penagihan tenaga listrik yang dilaksanakan oleh PT PLN (Persero). Konsumen dengan sistem pascabayar menerima manfaat Kompensasi melalui perhitungan pada tagihan listrik bulan berikutnya, sedangkan konsumen dengan sistem prabayar memperoleh perhitungan Kompensasi pada pembelian token tenaga listrik prabayar pada bulan berikutnya.

Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan penting antara Kompensasi Tingkat Mutu Pelayanan dengan ganti rugi berdasarkan Pasal 29 ayat (1) huruf e UU Ketenagalistrikan. Pada Kompensasi Tingkat Mutu Pelayanan, konsumen memperoleh hak berdasarkan parameter pelayanan yang telah ditentukan secara normatif, sedangkan pada ganti rugi berdasarkan Pasal 29 ayat (1) huruf e, pemadaman harus berkaitan dengan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Oleh karena itu, Kompensasi Tingkat Mutu Pelayanan dapat dipahami sebagai mekanisme pemulihan yang telah ditentukan berdasarkan standar pelayanan, sedangkan ganti rugi berdasarkan kesalahan dan/atau kelalaian merupakan bentuk pertanggungjawaban yang memerlukan penilaian lebih lanjut terhadap dasar kesalahan atau kelalaian tersebut.

Perbedaan tersebut menjadi penting apabila konsumen tidak hanya menghendaki kompensasi berdasarkan standar TMP, tetapi juga hendak menuntut kerugian yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian PT PLN (Persero). Dalam keadaan demikian, konsumen harus terlebih dahulu menunjukkan adanya hubungan antara pemadaman dengan kesalahan dan/atau kelalaian dalam pengoperasian. Persoalan ini menjadi lebih kompleks karena informasi mengenai penyebab teknis gangguan pada sistem tenaga listrik pada dasarnya berada dalam penguasaan PT PLN (Persero). Konsumen hanya mengalami akibat berupa terhentinya pasokan tenaga listrik, sedangkan informasi mengenai kondisi peralatan, riwayat pemeliharaan, hasil pemeriksaan, sistem proteksi, serta proses pengoperasian jaringan berada dalam lingkungan teknis penyelenggara tenaga listrik. Kondisi tersebut telah menjadi salah satu temuan utama Penulis dalam penelitian ini.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan mekanisme Kompensasi TMP sekalipun telah memberikan bentuk perlindungan tertentu kepada konsumen, belum dengan sendirinya menyelesaikan seluruh persoalan mengenai pemulihan kerugian konsumen. Kompensasi yang dihitung berdasarkan biaya beban atau rekening minimum merupakan bentuk pemulihan yang ditentukan berdasarkan standar pelayanan, sedangkan kerugian aktual yang mungkin dialami konsumen akibat pemadaman dapat memiliki bentuk dan besaran yang berbeda. Konsumen dapat mengalami gangguan terhadap kegiatan rumah tangga, kegiatan ekonomi, komunikasi, maupun aktivitas lainnya yang tidak selalu tercermin dalam biaya beban atau rekening minimum. Oleh karena itu, perlu dibedakan antara hak memperoleh Kompensasi Tingkat Mutu Pelayanan dengan hak untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian PLN.

Dengan demikian, mekanisme pemenuhan hak konsumen dalam kasus pemadaman listrik dapat dipahami melalui dua jalur.. *Pertama,* adalah mekanisme Kompensasi TMP, yaitu ketika Lama Gangguan melampaui standar pelayanan, sehingga konsumen terdampak memperoleh Kompensasi sesuai dengan persentase yang telah ditentukan dan diperhitungkan pada tagihan listrik atau pembelian token pada bulan berikutnya. *Kedua*, ganti rugi berdasarkan Pasal 29 ayat (1) huruf e UU Ketenagalistrikan, yang berkaitan dengan pemadaman akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha

penyediaan tenaga listrik. Pada jalur kedua inilah persoalan pembuktian dan akses informasi menjadi lebih problematis bagi konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa konsumen yang mengalami pemadaman listrik di Kota Manado secara normatif telah memiliki dasar untuk memperoleh pemulihan. Untuk pemadaman selama kurang lebih 30 jam, mekanisme TMP memberikan dasar bagi konsumen terdampak untuk memperoleh Kompensasi sebesar 300% dari biaya beban atau rekening minimum, sepanjang tidak terdapat kondisi pengecualian yang ditentukan dalam peraturan. Namun, apabila konsumen hendak menuntut ganti rugi berdasarkan kesalahan dan/atau kelalaian PT PLN, konsumen menghadapi persoalan pembuktian karena informasi yang diperlukan untuk membuktikan penyebab teknis gangguan berada dalam penguasaan PLN. Dengan demikian, persoalan utama dalam perlindungan konsumen bukan semata-mata tidak adanya hak untuk memperoleh pemulihan, melainkan adanya kesenjangan antara pengakuan hak secara normatif dengan kemampuan konsumen untuk mengakses dan membuktikan dasar pertanggungjawaban yang diperlukan untuk memperoleh pemulihan tersebut. Atas dasar itu, mekanisme pemenuhan hak konsumen perlu ditempatkan dalam kerangka yang tidak hanya memastikan adanya pemberian Kompensasi, tetapi juga menjamin transparansi mengenai dasar perhitungan, pencatatan gangguan, alasan pengecualian, serta informasi mengenai penyebab pemadaman. Hal tersebut penting agar konsumen dapat mengetahui apakah pemadaman yang dialaminya hanya berujung pada pemenuhan Kompensasi TMP atau terdapat dasar untuk meminta pertanggungjawaban yang lebih lanjut berdasarkan kesalahan dan/atau kelalaian PT PLN. Dengan demikian, pemenuhan hak konsumen tidak berhenti pada pengakuan normatif mengenai adanya Kompensasi, tetapi juga mencakup tersedianya mekanisme yang dapat diakses, transparan, dan memberikan kepastian mengenai bagaimana konsumen memperoleh hak tersebut.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pengaturan hukum mengenai pertanggungjawaban PT PLN (Persero) terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pemadaman listrik telah memberikan dasar perlindungan bagi konsumen tetapi menerapkan bentuk pertanggungjawaban yang berbeda. Pasal 29 ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Di sisi lain, Peraturan Menteri ESDM Nomor 18 Tahun 2019 memberikan mekanisme Kompensasi berdasarkan Tingkat Mutu Pelayanan, khususnya indikator Lama Gangguan. Dengan demikian, hak konsumen atas pemulihan tidak hanya ditentukan berdasarkan adanya kesalahan dan/atau kelalaian, tetapi dalam mekanisme Kompensasi Tingkat Mutu Pelayanan juga dapat ditentukan berdasarkan terpenuhinya parameter pelayanan yang telah ditetapkan..

Meskipun UU pertanggungjawaban PT PLN (Persero) terhadap konsumen akibat pemadaman listrik di Kota Manado dapat diwujudkan melalui pemulihan jaringan dan pemenuhan hak konsumen atas Kompensasi Tingkat Mutu Pelayanan, sedangkan tuntutan ganti rugi berdasarkan kesalahan dan/atau kelalaian memiliki mekanisme pertanggungjawaban yang berbeda. Dalam peristiwa pemadaman listrik di Kota Manado yang berlangsung kurang lebih 30 (tiga puluh) jam, konsumen secara normatif termasuk dalam kategori yang berhak memperoleh Kompensasi sebesar 300% dari biaya beban atau rekening minimum, sepanjang gangguan tersebut memenuhi parameter TMP dan tidak termasuk dalam kondisi pengecualian yang ditentukan peraturan. Kompensasi tersebut diperhitungkan pada tagihan listrik atau pembelian token tenaga listrik pada bulan berikutnya. Dengan demikian, untuk memperoleh Kompensasi TMP, konsumen tidak perlu terlebih dahulu membuktikan secara individual penyebab teknis

pemadaman, karena mekanisme tersebut didasarkan pada data gangguan dan ukuran Lama Gangguan. Berbeda halnya dengan tuntutan ganti rugi berdasarkan Pasal 29 ayat (1) huruf e UU Ketenagalistrikan, yang berkaitan dengan pemadaman akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian. Dalam hal konsumen hendak menuntut ganti rugi berdasarkan dasar tersebut, persoalan pembuktian menjadi lebih kompleks karena informasi yang diperlukan untuk menghubungkan pemadaman dengan kesalahan dan/atau kelalaian berada dalam penguasaan PT PLN (Persero). Oleh karena itu, persoalan perlindungan konsumen dalam kasus pemadaman listrik tidak semata-mata terletak pada ada atau tidaknya hak atas pemulihan, tetapi juga pada adanya kesenjangan antara pengakuan hak secara normatif dengan kemampuan konsumen untuk mengakses informasi dan membuktikan dasar pertanggungjawaban yang diperlukan untuk memperoleh pemulihan.

SARAN

1. Sebagai tawaran pperlu dilakukan penguatan pengaturan mengenai mekanisme pemenuhan dan pengawasan hak konsumen akibat pemadaman listrik, khususnya dengan memastikan adanya transparansi mengenai pencatatan Lama Gangguan, dasar perhitungan Kompensasi, serta alasan suatu gangguan dinyatakan termasuk dalam kondisi pengecualian atau sebab kahar. Pengaturan tersebut juga perlu memberikan akses yang memadai bagi konsumen terhadap informasi yang relevan untuk mengetahui penyebab pemadaman, terutama apabila terdapat perbedaan antara informasi mengenai keadaan alam sebagai penyebab gangguan dengan kemungkinan adanya kegagalan peralatan, pemeliharaan yang tidak memadai, atau faktor operasional lainnya. Penguatan mekanisme tersebut diperlukan agar konsumen tidak hanya memiliki hak secara normatif, tetapi juga mempunyai kemampuan untuk mengetahui dan mengakses dasar pemenuhan haknya.
2. Perlu adanya pengaturan lebih lanjut mengenai mekanisme klaim kompensasi oleh konsumen dalam rangka pertanggungjawaban oleh PLN.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ahmad Ali, 2022, Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan, Jakarta: Kencana

Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi, 2020, Hukum Perlindungan Konsumen. Hubungan Konsumen Produsen, Asas, Tujuan dan Aspek Hukum Perdata, Administrasi, Pidana, Denpasar, Udayana University Press

Aris Prio Agus Santoso, 2022, Sulistiowaty, dan Wisudawati, Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif, (Yogyakarta, Pustaka Baru Press)

Eli Wuria Dewi, 2015, Hukum Perlindungan Konsumen, Yogyakarta, Graha Ilmu

Hans Kelsen, 2008, Pure Theory of Law, terjemah, Raisul Muttaqien, Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif, Bandung, Penerbit Nusa Media

_____, 2006, Teori Hukum Murni, terjemahan Rasul Mutaqien, Bandung: Nuansa & Nusa Media

Ishaq, 2007, Dasar-Dasar Ilmu Hukum, Jakarta: Sinar Grafika

Janus Sidabalok, 2010, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: PT Citra Aditya Bakti

Muhaimin, 2020, Metode Penelitian Hukum, Mataram: UPT Mataram University Press

Rosmawati, 2017, Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Kencana

Shidarta, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: PT Grosindo

Susanti Adi Nugroho, 2008, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Suratman dan H. Philips Dillah, 2013, Metode Penelitian Hukum, Bandung: Alfabeta

Zulham, 2020, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Prenamedia

Group

Jurnal

Alfina Maharani dan Adnand Darya Dzikra, "Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha,"Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi 2, No. 6 (2021)

Aryani Sindunigrum dan Henny Marlyna, "Penerapan Strict Liability dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perbandingan Negara Lain", Unes Law Review, Vol. 6, Mo. 2, (2025)

Deviana Yuanitasari, Hazar Kusmayanti dan Agus Suwandono, "A Comparison Study of Strict Liability Principles Implementation for the Product Liability Within Indonesia Consumer Protection Law Between Indonesia and United States of America Law", Cogent Social Sicences, Vol. 9, No. 2 (2023)

Imam Wahyu Jati, "Fungsi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Sebagai Penyedia Tenaga Listrik Terhadap Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen", Aainul Haq: Jurnal Hukum Keluarga Islam, Vol. 1, No.II, (2021)

Mathiew Nova Mardiancia, "Kajian Hukum Terhadap Pemutusan Sepihak dalam Perjanjian Kerjasama: Wanprestasi atau Force Majeure, Jurnal Media Akademik (JMA), Vol. 4, No.3 (2026)

Muhammad dan Surahman, "Pelindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pemadaman Listrik di Kecamatan Muara Badak, Kota Samarinda", Jurnal Penelitian Ilmu Hukum, Vol. 5, No. 3, (2025)

Patricia Marcella dan Ida Ayu Sukihana, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik yang Mengalami Kerugian Akibat Mati Listrik", Jurnal Kertha Negara, Vol. 9, No. 9 (2021)

Vermonita Dwi Caturjayanti, Afifah Kusumadara dan Yuliati, "Protection of Consumer Position in Relation with Business Actors from an Absolute Responsibility Perspective", Internaional Journal of Social Science Research and Review, Vol. 5, No. 6, (2022)

Wayan Zenitia Devi, Si Ngurah Ardhya dan I Dewa Gede Herman Yudiawan, "Pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) Atas Kerugian Konsumen Akibat Pemadaman Listrik dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen", Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Vol. 4, No. 2 (2026)

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945,

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pokok-Pokok dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.

Peratuaran Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral 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 Enegeri dan Sumber Daya Mineral Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Usaha Ketenagalistrikan.

Internet / Web

Andika Dwi, "8 Penyebab Mati Listrik di Indonesia, Salah Satunya Beban Berlebih", Tempo, diakses dari https://www.tempo.co/ekonomi/8-penyebab-mati-listrik-di-indonesia-salah-satunya-beban-berlebih-111189

Cambridge Dictionary, "Accountability", diakses dari https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/accountability

Detik Manado, "6 Peristiwa Heboh di Sulut Tahun 2024: 30 Jam Listrik Padam, 2 Hari Antrean Kendaraan di SPBU Mengular", diakses dari https://detikmanado.com/6-peristiwa-heboh-di-sulut-tahun-2024-30-jam-listrik-padam-2-hari-antrean-kendaraan-di-spbu-mengular-6/

Gryfid Talumedun (ed), "Sudah 20 Jam Listrik di Sulawesi Utara Padam, Ini Penyebab dan Jumlah Pelanggan yang Terdampak", diakses dari Sudah 20 Jam Listrik di Sulawesi Utara Padam, Ini Penyebab dan Jumlah Pelanggan yang Terdampak - Halaman 4 - Tribunmanado.co.id

Imanudian Abdurohman, "Penyebab Pemadaman Listrik di Sulawesi Utara Hingga Hari Ini", diakses dari Penyebab Pemadaman Listrik di Sulawesi Utara hingga Hari Ini

Kamus Besar Bahasa Indonesia, "Tanggung Jawab", diakses dari https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab

Nur Rohmi Aida dan Sari Hardiyanto, "Soal Pemadaman Listrik, Ini Catatan Para Pengamat untuk Kinerja PLN, Kompas, diakses dari https://nasional.kompas.com/read/2019/08/07/05410061/soal-pemadaman-listrik-ini-catatan-para-pengamat-untuk-kinerja-pln-?page=all

Oxford Learner's Dictionaries, "Accountability", diakses dari https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/accountability

Perusahaan Listrik Negara, "Profil Perusahaan", diakses dari https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan