

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN LISTRIK
NEGARA TERHADAP KONSUMEN¹
Oleh : Suatan C. Marcelina²**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab Perusahaan Listrik Negara kepada masyarakat sebagai konsumen pengguna tenaga listrik dan bagaimana Perlindungan hukum Terhadap Konsumen Perusahaan Listrik Negara menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, maka dapat disimpulkan: 1. Sesuai dengan Pasal 29 ayat (1) UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, maka tanggung jawab PT. PLN (Persero) atas hak konsumen listrik adalah pemberian kompensasi/ganti rugi dengan standar yang sebanding dengan kerugian yang dialami pelanggan karena terjadi pemadaman listrik. 2. Perlindungan terhadap konsumen pengguna tenaga listrik menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 bahwa pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan dan pemegang izin usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan umum wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Setiap konsumen listrik yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh PT. PLN dapat menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: Tanggung jawab, Perusahaan Listrik Negara, Konsumen.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemenuhan kebutuhan tenaga listrik di negara Republik Indonesia dilaksanakan oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara yang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bertanggungjawab menyediakan pelayanan listrik kepada masyarakat sebagai konsumen yang membutuhkan ketersediaan

tenaga listrik. Perusahaan Listrik Negara merupakan perusahaan negara yang bergerak di bidang pelayanan umum yang bersifat profit.³

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah suatu perusahaan yang menyediakan kebutuhan listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia. Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai sumber tenaga listrik harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggannya/konsumennya.⁴

Setiap orang pada suatu waktu dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen, sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang universal.⁵

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.⁶

Undang-Undang No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menyebutkan bahwa usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai Negara yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah daerah.⁷ Tenaga listrik memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong kegiatan ekonomi. Namun pada

¹ Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Dr. Youla Agouw SH, MH; Eske Worang SH, MH

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 110711367

³ Todung Mulya Lubis, *Hukum dan Ekonomi*, Jakarta, 1992 hlm. 7.

⁴ *Ibid.*

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta 2011, hlm. 5.

⁶ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persda, Jakarta, 2013, hlm. 1.

⁷ Undang-Undang No. 30 Tahun 2009

kenyataannya, PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) sering mengecewakan masyarakat sebagai konsumen. Banyak hal yang masih dialami oleh masyarakat sebagai konsumen mengenai masalah kelistrikan, misalnya:

1. kesalahan pencatatan tagihan rekening listrik;
2. biaya penyambungan baru;
3. voltase listrik yang naik-turun;
4. pembongkaran alat pembatas dan pengukur, dengan alasan menunggak pembayaran rekening selama beberapa bulan;
5. sikap petugas dalam melayani keluhan pelanggan;
6. antrian panjang dalam membayar rekening; dan
7. pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN, kadang tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada masyarakat sebagai konsumen.

Kondisi yang demikian menggambarkan bahwa masyarakat sebagai pelanggan belum mendapatkan pelayanan yang optimal dari PLN, padahal masyarakat pada umumnya membayar rekening listrik tepat waktu. Masyarakat pengguna listrik adalah konsumen, menghadapi hal-hal seperti yang disebutkan di atas yaitu pelayanan PLN yang tidak maksimal, masyarakat sering menjadi kecewa oleh pelayanan yang diberikan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara.

Indonesia telah memiliki beberapa peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen. Peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen antara lain Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa: "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."⁸ Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini mengacu pada filosofi pembangunan yang pada dasarnya termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia seutuhnya yang berlandaskan pada filosofi kenegaraan Republik Indonesia, yaitu Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik

Indonesia Tahun 1945. Selain itu, dalam *Burgerlijk Wetboek* atau Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga terdapat ketentuan yang bertendensi melindungi konsumen, seperti dalam beberapa Pasal Buku III, Bab IV, Bagian II yang dimulai dari Pasal 1365.⁹

Upaya perlindungan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa ketenagalistrikan adalah dengan perlindungan hukum preventif, namun upaya hukum ini masih dirasakan kurang efektif karena pada kenyataannya masih terdapat banyak keluhan dari konsumen yang merasa dirugikan dan belum mendapatkan kepastian akan hak-haknya yang terlalaikan akibat tindakan dari pelaku usaha.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab Perusahaan Listrik Negara kepada masyarakat sebagai konsumen pengguna tenaga listrik?
2. Bagaimana Perlindungan hukum Terhadap Konsumen Perusahaan Listrik Negara menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999?

C. Metode Penelitian

Dalam penulisan skripsi, metode adalah salah satu alat untuk menentukan jalan yang akan dilalui dalam penulisan. Adapun dalam skripsi ini, penulis menggunakan metode penulisan hukum dengan pendekatan yuridis-normatif. Dengan yuridis dimaksudkan bahwa kajian skripsi ini menggunakan instrumen Undang-Undang. Sedangkan dengan normatif dimaksudkan bahwa kajian skripsi ini menggunakan penerapan Undang-Undang dalam bentuk norma dan aturan-aturan atau kaidah yang bersifat mengikat bagi seluruh warga negara, baik pemerintah maupun masyarakat.

PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Perusahaan Listrik Negara Terhadap Masyarakat Sebagai Konsumen Pengguna Tenaga Listrik

Dalam memenuhi kebutuhan akan listrik, masyarakat dapat mengajukan permohonan penyambungan aliran listrik kepada PT. PLN

⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 1.

⁹ Liza fauzia, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara*, Medan, 2008, hlm. 10.

sebagai pihak yang berwenang dalam hal pendistribusian aliran listrik. Pihak yang berwenang dalam bidang distribusi aliran listrik adalah PT.PLN. Oleh karena itu, masyarakat dapat mengajukan permohonan kepada PT.PLN. Pengajuan permohonan disampaikan kepada PT.PLN dengan melampirkan beberapa syarat dan pernyataan kesanggupan untuk mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh PT.PLN. Atas pengajuan permohonan untuk menjadi pelanggan listrik pada PT.PLN tersebut, pihak calon pelanggan diwajibkan untuk menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).

Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) tersebut dibuat secara sepihak, yakni oleh PT.PLN dengan diberikannya judul perjanjian antara PT.PLN dan konsumen sebagai perjanjian jual beli, maka dalam pelaksanaannya pun identik dengan jual beli pada umumnya. Jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerduta adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu meningkatkan dirinya untuk menyerahkan sesuatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan.¹⁰ Kita dapat melihat posisi konsumen dan pelaku usaha secara proporsional. Prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha antara lain:¹¹

- a. Prinsip *Fault in Liability* (Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan).
Prinsip ini merupakan doktrin hukum yang umum artinya dipegang teguh dalam hukum perdata dan pidana. Dalam hukum perdata prinsip ini terkait dengan pasal 1365 KUHPerduta yaitu untuk membuktikan hak harus ada perbuatan, kesalahan, kerugian dan hubungan kausalitas.
- b. *Presumption of Liability*
Yaitu prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Esensi dari prinsip ini adalah pelaku usaha dianggap selalu bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.
- c. *Presumption of Non Liability*.
Yaitu prinsip untuk tidak selalu bertanggung jawab. Prinsip ini dianut

secara sangat terbatas dalam hukum pengangkutan.

d. *Strict Liability*.

Prinsip tanggung jawab yang ketat yaitu:

1. Bahwa kesalahan ini bukan merupakan faktor yang menentukan kecuali hanya *force major* saja.
2. Konsumen apabila ada kerugian hanya perlu menunjukkan hubungan kausalitas, berarti ada hubungan perjanjian.

Esensi penerapan prinsip ini adalah:

1. Posisi konsumen yang lemah
2. Asas ini memaksa pelaku usaha untuk selalu berhati-hati

e. *Limitation of Liability*.

Limitation of Liability merupakan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan. Pada prinsip ini ada klausula eksonerasi sehingga pelaku usaha dapat membebaskan diri dari tanggung jawab.

PT.PLN juga mempunyai hubungan dengan konsumen yaitu hubungan antara PT. PLN Persero dengan pelanggan atau konsumen dapat terjadi dengan adanya kontrak yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Pola hubungan tersebut diatur dalam Pasal 25 Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 1985 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, yaitu:¹²

1. Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum dalam menyediakantenaga listrik diberi hak untuk :
 - a. Memeriksa instalasi ketenagalistrikan yang diperlukan oleh masyarakat, baik sebelum maupun sesudah mendapatsambungan tenaga listrik;
 - b. Mengambil tindakan atas pelanggaran perjanjian penyambungan listrik oleh pemakai;
 - c. Mengambil tindakan penertiban atas pemakaian tenaga listrik secara tidak sah.
2. Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum tidak bertanggung jawab atas bahaya terhadap

¹⁰ Pasal 1457. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

¹¹ Shidarta, 2000, *Hukum perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm. 59

¹² Pasal 25 Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 1985

kesehatan, nyawa, dan barang yang timbul karena penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai dengan peruntukannya atau salah dalam pemanfaatannya.

3. Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum dalam menyediakan tenaga listrik wajib:
 - a. memberikan pelayanan yang baik;
 - b. menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutuan keandalan yang baik;
 - c. memberikan perbaikan, apabila ada gangguan tenaga listrik;
 - d. bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, kesehatan, dan barang yang timbul karena kelalaiannya.

Sedangkan hak dan kewajiban masyarakat sebagai konsumen listrik diatur dalam Pasal 26 PP 10 tahun 1989 sebagai berikut:¹³

1. Masyarakat di daerah usaha Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan atau Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum berhak mendapat tenaga listrik yang disediakan oleh Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan atau Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum yang bersangkutan.
2. Masyarakat yang telah mendapat tenaga listrik mempunyai hak untuk :
 - a. mendapat pelayanan yang baik;
 - b. mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
 - c. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik.
3. Masyarakat yang telah mendapat tenaga listrik mempunyai kewajiban :
 - a. melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
 - b. menjaga dan memelihara keamanan instalasi ketenagalistrikan;
 - c. menggunakan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya.
4. Masyarakat yang telah mendapat tenaga listrik bertanggung jawab karena

kesalahannya mengakibatkan kerugian bagi Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan atau Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum.

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha dan sanksi-sanksi yang dapat dikenakan. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat 3 (tiga) jenis sanksi, yakni:

1. Sanksi Administratif,
Sanksi administratif ditentukan dalam Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diberi kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif yaitu yang berupa ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)¹⁴. Sehingga kewenangan ada pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), bukan pada pengadilan. Sanksi administrasi tersebut dapat dijatuhkan terhadap para pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), yaitu tentang tanggung jawab pembayaran ganti kerugian dari pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.¹⁵
2. Sanksi Pidana Pokok
Sanksi pidana pokok adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.
3. Sanksi pidana tambahan.
Ketentuan Pasal 63 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen memungkinkan diberikannya sanksi pidana tambahan di luar sanksi pidana pokok yang dapat dijatuhkan berdasarkan ketentuan Pasal 62 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁴ Pasal 60, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

¹⁵ Ahmad Miru, Sutarmanto, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm. 274

¹³ Pasal 26, *Ibid*

Sanksi-sanksi pidana tambahan yang dapat dijatuhkan berupa:¹⁶

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman keputusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran ;
- f. Pencabutan izin usaha.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang di bentuk oleh tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Uraian mengenai kelembagaan dan keanggotaan, tugas dan wewenang, serta penyelesaian sengketa oleh BPSK dapat ditemukan secara khusus dalam Bab XI Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, yang dimulai dari Pasal 49 sampai Pasal 58.

Dalam Pasal 29 UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan ditegaskan apa yang menjadi hak dan kewajiban masyarakat dan pelanggan, sebagai berikut:

Pasal 29:

(1) Konsumen berhak:

- 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.

(2) Konsumen wajib:

- a. melaksanakan pengamanan terhadap bahaya 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.

(3) Konsumen bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.

Sehubungan dengan hak dari konsumen tenaga listrik sebagaimana diatur dalam Pasal 29 di atas, maka dalam Pasal 28 UU No. 30 Tahun 2009 disebutkan tentang kewajiban dari "Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik" sebagai berikut:

- 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.

Dari bunyi Pasal 28 huruf a dan b UU No. 30 Tahun 1999 tentang Ketenagalistrikan, jelas bahwa apabila terjadi hal-hal yang menimbulkan kerugian bagi konsumen dan masyarakat maka PT PLN harus bertanggungjawab. Hal ini lebih dipertegas lagi dalam Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa:

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ketentuan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini jelas sekali menegaskan bahwa apa saja yang terjadi yang menimbulkan kerugian pada konsumen menjadi tanggung jawab dari pelaku usaha dalam hal ini adalah PT PLN. Hal-hal yang

¹⁶ Pasal 63, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

menimbulkan kerugian bagi konsumen pengguna tenaga listrik sebagai contoh adalah pemadaman listrik yang tanpa pemberitahuan maupun dengan pemberitahuan sering menimbulkan kerusakan pada alat-alat elektronik milik konsumen atau masyarakat pengguna tenaga listrik. Kerusakan ini terjadi akibat pada saat listrik kembali dinyalakan maka voltase listrik menjadi tak terkendali, terjadi naik turunnya voltase listrik.

B. Perlindungan hukum Terhadap Konsumen Perusahaan Listrik Negara Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Berdasar pada UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen, maka perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna tenaga listrik dapat dilihat pada penerapan Pasal 4, Pasal 6 dan Pasal 7.

Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak dari konsumen. Pasal 4 huruf a menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Pemadaman listrik yang terjadi dengan frekuensi yang cukup sering dan terjadi selama beberapa jam lamanya tentunya sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan masyarakat pengguna listrik, karena dengan sendirinya juga konsumen terpaksa harus menghentikan aktivitasnya. Pasal 4 huruf c menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur,¹⁷ berkaitan dengan pemadaman listrik yang ering terjadi dan sring juga berlangsung selama berjam-jam, konsumen kadang tidak mendapatkan info yang benar bahkan kadang tidak ada pemberitahuan sama sekali dari PT.PLN. Demikian juga kondisi tidak nyaman dirasakan oleh masyarakat pengguna listrik atau konsumen apabila akan melaporkan gangguan yang terjadi yang berkaitan dengan penggunaan listrik. PT.PLN menyarankan bahwa apabila terjadi gangguan untuk segera menghubungi keluhan pelanggan, namun yang terjadi adalah keluhan sering hanya didengarkan tapi tindak lanjutnya sangatlah lambat. Jelas tindakan yang demikian tidak

sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 huruf d UU No. 8 Tahun 1999 yang menentukan bahwa 'konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan.'¹⁸ Pasal 4 huruf e menentukan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pada awal pemasangan pemakaian listrik di rumah, PT.PLN tidak pernah menjelaskan kepada konsumen bahwa apabila di kemudian hari timbul permasalahan, ada langkah-langkah yang dapat diambil oleh konsumen sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf e. Namun yang terjadi adalah tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf e, pelanggan atau konsumen hanya disarankan untuk membuat pengaduan ke bagian keluhan pelanggan, bahkan konsumen justru sering mendapatkan perlakuan yang sepihak dari PT.PLN apabila terjadi kelambatan dalam membayar tagihan listrik. PT.PLN langsung mengeksekusi dengan mengangkat meter pencatat pemakaian listrik. Pasal 4 huruf h menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian,¹⁹ namun hak ini tidak diketahui oleh sebagian besar pelanggan. Sebagian besar pelanggan belum mengetahui tentang kompensasi yang dapat diterima bila pemadaman listrik terjadi selama berjam-jam. PT PLN ada kecenderungan bersifat tertutup atas kebijakan yang ada dalam Pasal 4 huruf h UU No. 8 Tahun 1999 ini.

Menurut Pasal 6 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan.²⁰ Sebaliknya, pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.²¹ Sementara itu konsumen berhak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.²²

¹⁸ UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 4.

¹⁹ Ahmadi Miru, *Op-Cit*.

²⁰ Pasal 6 huruf a, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

²¹ Pasal 7 huruf d, *Ibid*

²² Pasal 4 huruf b, *Ibid*

¹⁷ Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, *Op-Cit*, hlm. 38.

Konsumen listrik wajib membayar tagihan listrik dengan tepat waktu, sebaliknya konsumen listrik berhak untuk mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan. Apabila terjadi gangguan, konsumen berhak mendapatkan pelayanan atas perbaikan terhadap gangguan penyediaan tenaga listrik atau penyimpangan terhadap mutu tenaga listrik yang disalurkan.

Hak dan kewajiban ini harus dijalankan secara seimbang. Dapat kita lihat hak PT.PLN yaitu:

- a. Hak menerima pembayaran atas listrik yang telah dinikmati konsumen
- b. Untuk kepentingan umum, pengusaha dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik.
- c. Sepanjang tidak bertentangan dan memperhatikan per-Undang-Undang-an yang berlaku, untuk kepentingan umum pengusaha juga diberikan kewenangan.
- d. Memeriksa instalasi ketenagalistrikan yang diperlukan oleh masyarakat baik sebelum maupun sesudah mendapat sambungan listrik.
- e. Pengusaha tidak bertanggung jawab atas bahaya terhadap kesehatan, nyawa, dan barang yang timbul karena penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai peruntukannya.

Adapun kewajiban PT.PLN berupa:

- a. memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai barang dan jasa yang dipasarkan
- b. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar utuh dan keandalan yang berlaku.
- c. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai per-Undang-Undang-an yang berlaku dibidang perlindungan konsumen.
- d. Memperhatikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai per-Undang-Undang-an yang berlaku dibidang perlindungan konsumen.
- e. Memperhatikan keselamatan ketenagalistrikan
- f. Memberikan perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik dan bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, kesehatan, dan barang

yang timbul karena kelalaian perusahaan dan melakukan pengamanan instalasi ketenagalistrikan terhadap bahaya yang mungkin timbul.

Pasal 7 huruf b UU No. 8 Tahun 1999 menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.²³ Dengan tindakan PT.PLN tidak memberitahukan kepada pelanggan atau konsumen tentang apa yang menajdi hak-hak nya dan pelanggan atau konsumen tidak tahu harus kemana untuk melaporkan apabila hak-hak nya dilanggar maka hal tersebut sudah melanggar Pasal 7 huruf b. Pasal 7 huruf f berkaitan dengan Pasal 4 huruf e. Pada hakekatnya sistem kompensasi ini telah ada, bahwa konsumen berhak untuk memperoleh atau menerima kompensasi bila ternyata terjadi pemadaman listrik yang berlangsung lama dan telah melanggar standar minimum yang telah ditetapkan oleh PT.PLN, namun hak ini tidak diberitahukan atau tidak diketahui oleh konsumen atau pelanggan.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan tentang Azas dari perlindungan konsumen, yaitu "perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum"²⁴. Azas-azas perlindungan konsumen ini pada dasarnya adalah untuk melindungi konsumen dan memberikan kepastian bahwa konsumen benar-benar menerima hak-haknya sebagaimana sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Menurut Cornelis LAY, seorang sosiolog, hampir semua anak negeri disadarkan terhadap sejumlah persoalan pokok seputar ketenagalistrik yang menjadi persoalan semua orang akibat padamnya listrik. Pokok persoalan itu antara lain adalah:²⁵

- a. Kerawanan pada tingkat teknis yang terungkap lewat kesadaran atau keringkahan sistem jaringan interkoneksi

²³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op-Cit*, hlm. 51.

²⁴ Pasal 2, Undang-Undang No. 8 tahun 1999

²⁵ Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 211

kelistrikan kita pada kemungkinan sabotase.

- b. Akibat-akibat sosialnya ditengah masyarakat seperti terungkap lewat kesadaran berupa derajat ketergantungan masyarakat yang sudah kronis pada listrik sebagai bagian prinsip dalam siklus hidup, terutama masyarakat perkotaan di Indonesia.

PT.PLN selaku pemegang kuasa usaha tenaga-listrik-an wajib menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Perlindungan hukum bagi konsumen listrik sangat diperlukan, terutama dalam masalah pemadaman listrik yang dapat merugikan konsumen. Jika tidak ada pengaturan dan pengawasan, maka dapat berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja PT.PLN.

Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membahas tentang tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut:²⁶

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga menumbuhkan sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pelanggaran hukum sering dilakukan oleh PT.PLN, pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh PT. PLN terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen atas terjadi pemadaman listrik yaitu:²⁷

1. pelanggaran hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
2. Pelanggaran atas hak konsumen untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Pelanggaran atas hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.
4. Pelanggaran atas kewajiban pelaku usaha untuk menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.

Apabila terjadi pelanggaran oleh PT.PLN maka tentunya itu tidak sesuai lagi dengan tujuan dari perlindungan terhadap konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999. Selain melanggar beberapa pasal dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga telah melanggar Undang-Undang No. 15 tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan. Pasal yang telah dilanggar yaitu Pasal 15 ayat 1 Undang-Undang No. 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, yang menyatakan bahwa pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan dan pemegang izin usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan umum wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Setiap konsumen listrik yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh PT.PLN dapat menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Sesuai dengan Pasal 29 ayat (1) UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, maka tanggung jawab PT. PLN (Persero) atas hak konsumen listrik adalah pemberian kompensasi/ganti rugi dengan

²⁶ Pasal 3, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

²⁷ *Ibid.*

standar yang sebanding dengan kerugian yang dialami pelanggan karena terjadi pemadaman listrik.

2. Perlindungan terhadap konsumen pengguna tenaga listrik menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 bahwa pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan dan pemegang izin usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan umum wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Setiap konsumen listrik yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh PT.PLN dapat menyelesaikan sengketaanya melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

1. Tanggung jawab Perusahaan Listrik Negara terhadap konsumen harus benar-benar diterapkan dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diatur. Sehingga konsumen tidak merasa dirugikan sama sekali.
2. Kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian yang menjadi hak dari pelanggan atau konsumen harus diberikan oleh PT.PLN. PT.PLN harus memberitahukan kepada pelanggan, harus bersikap jujur untuk memebritahukan kepada pelanggan atau konsumen bahwa pelanggan atau konsumen mempunyai hak tersebut dan PT.PLN mempunyai kewajiban untuk memberikan hak tersebut kepada konsumen atau pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Echols, John. M. dan Hasan Shadily, 2000, *Kamus Inggris-Indonesia*, Gramedia, Jakarta.
- Fuady Munir, 2008, *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Global*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

- Gunawan. Johaness, *Tanggungjawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum Bisnis, Vol.8, Jakarta.
- Hadjon. Philips. M, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya.
- Hamzah. Achmad, 2012, *Undang-Undang No 8 Tahun 1999*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Miru, Achmad, Sutarmayodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Mertokusumo. Sudikno, 1985, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta.
- Nasution. Bahder, Johan, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung.
- Nugroho. Susanti. Adi, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Prenada Media Group, Jakarta.
- Poerwadarminta. W.J.S, 1986, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Cetakan IX, Balai Pustaka, Jakarta.
- Raharjo. Satjipto, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grafindo, Jakarta.
- _____, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta.
- _____, 1991, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta..
- Shofie. Yusuf, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

SUMBER LAIN

- MPR RI, *Undang-Undang Dasar 1945*, 2013, Sekretariat Jenderal MPR RI, Jakarta.
- Indonesia, UU No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, 2010, Sinar Grafika, Jakarta.
- Indonesia, UU No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Sinar Grafika, Jakarta.