

HAK KONSUMEN MEMPEROLEH GANTI RUGI APABILA TERJADI KESALAHAN ATAU KELALAIAN PENGOPERASIAN OLEH PEMEGANG IZIN USAHA PENYEDIAAN TENAGA LISTRIK¹

Oleh: Yulieta Rachel Ressa²

Tommy F. Sumakul³

Anna S. Wahongan⁴

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimanakah perlindungan hak konsumen memperoleh ganti rugi apabila terjadi kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dan bagaimanakah hak dan kewajiban pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik yang dengan metode penelitian hukum normatif disimpulkan: 1. Perlindungan hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi apabila terjadi kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dilakukan sesuai dengan syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Konsumen berhak untuk mendapat pelayanan yang baik dan mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik serta memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar dan mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik. Konsumen bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian bagi pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. 2. Hak dan kewajiban pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, seperti untuk kepentingan umum, pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik berhak untuk melintasi sungai atau baik di atas maupun di bawah permukaan, melintasi laut baik di atas maupun di bawah permukaan, melintasi jalan umum dan jalan kereta api, masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu, menggunakan tanah dan melintas di atas atau di bawah tanah,

melintas di atas atau di bawah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah; dan memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kewajiban yang harus dilaksanakan, seperti menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku.

Kata kunci: konsumen; ganti rugi;

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara normatif pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut 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 perundang-undangan yang berlaku (Pasal 19 ayat 1, 2 UUPK). Ketentuan ini merupakan upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan demikian dapat ditegaskan apabila konsumen menderita kerugian sebagai akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha, berhak untuk menuntut tanggung jawab secara perdata kepada pelaku usaha atas kerugian yang timbul tersebut. Demikian halnya pada transaksi antara konsumen/pelanggan listrik dengan PT.PLN, apabila pelanggan listrik/konsumen menderita kerugian sehingga menyebabkan timbulnya kerugian, maka ia berhak untuk menuntut penggantian kerugian tersebut kepada PT. PLN.⁵

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hak konsumen memperoleh ganti rugi apabila terjadi kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik ?
2. Bagaimanakah hak dan kewajiban pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik?

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 18071101152

³ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁵Kasmawati. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Tegangan Tinggi Listrik di Bandar Lampung. Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No. 3, Sept – Des. 2013, ISSN 1978-5186. hlm. 346.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode penelitian normative.

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hak Konsumen Memperoleh Ganti Rugi Apabila Terjadi Kesalahan Atau Kelalaian Pengoperasian Oleh Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

Di dalam UUPK juga telah diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana tercantum di dalam Pasal 19 yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud 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 perundangundangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan konsumen.⁶

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi: Menurut pasal ini pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dengan demikian, secara normatif telah ada ketentuan yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha, sebagai upaya melindungi pihak konsumen.⁷

Setiap konsumen listrik yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh PT PLN dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UUPK. Namun demikian, penyelesaian sengketa harus selalu diusahakan secara damai terlebih dahulu antara konsumen listrik sebagai pengguna tenaga listrik dengan PT PLN sebagai pelaku usaha. Penyelesaian sengketa secara damai dapat dilakukan dengan pengajuan komplain atau keluhan oleh konsumen kepada PT PLN, apabila PT PLN menerima atau merespon komplain tersebut dengan baik dan bersedia memberikan kompensasi berupa ganti rugi yang layak, maka sengketa telah terselesaikan dengan baik melalui cara damai sehingga konsumen tidak perlu mengajukan gugatan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) atau pengadilan negeri. Namun apabila ternyata PT PLN tidak menunjukkan itikad baik dengan tidak menanggapi komplain dari konsumen listrik tersebut dan juga menolak untuk memberikan ganti rugi yang layak, maka konsumen listrik tersebut dapat mengajukan gugatan melalui BPSK atau pengadilan negeri.⁸

Dasar gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen listrik adalah bahwa PT PLN telah melakukan pelanggaran hak-hak konsumen sebagaimana telah diatur dalam UUPK dan Undang-undang Ketenagalistrikan atau dapat juga mengajukan gugatan dengan dasar bahwa PT PLN melakukan ingkar janji (wanprestasi) akan kewajiban untuk melakukan pengantian elektronik dan bohlam milik warga yang mengalami kerusakan Kewajiban PT PLN untuk melakukan pengantian elektronik dan bohlam. Terhadap wanprestasi yang dilakukan tersebut, maka PT PLN wajib membayar ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen listrik. Namun demikian, harus terdapat hubungan sebab akibat atau hubungan kausal antara wanprestasi dan kerugian yang diderita oleh konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1247 dan Pasal 1248 KUH Pdt. Wanprestasi yang dilakukan PT PLN dapat menimbulkan akibat langsung berupa kerugian bagi debitur (pihak yang berhak atas prestasi) dapat ditentukan dengan melihat hubungan kausal dengan menentukan adanya hubungan

⁶ hlm. 350-351.

⁷ *Ibid*, hlm. 351.

⁸ *Ibid*.

kausal atau sebab akibat, yaitu apabila sebab tersebut selaras menimbulkan akibat, dimana antara sebab dan akibat telah ada hubungan yang erat.⁹

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, mengatur Hak dan Kewajiban Konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 29 ayat:

- (1) 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.
- (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.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Menteri.

Penjelasan Pasal 29 ayat (2) huruf (b) Yang dimaksud dengan "instalasi tenaga listrik milik konsumen" adalah instalasi tenaga listrik setelah alat pengukur atau alat pembatas penggunaan tenaga listrik.

⁹ *Ibid.*

Sesuai dengan perundang-undangan yang ada maka hak-hak konsumen terlihat pada Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan menyebutkan hak konsumen listrik yang meliputi hak untuk mendapat pelayanan yang baik, tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik dengan harga yang wajar, pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik, ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan/kelalaian pengoperasian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai perjanjian jual beli tenaga listrik.¹⁰

Pengertian konsumen menurut ketentuan Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹¹

Undang-Undang Perlindungan Konsumen selain memberikan hak pada konsumen juga memberikan kewajiban kepada pelaku usaha, seperti yang diatur pada pasal 7 huruf b yaitu tentang pelaku usaha adalah "memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan." Konsumen akan sangat dirugikan jika pemberian informasi mengenai barang dan/atau jasa hanya sebatas hak yang dimiliki konsumen.¹²

Kata hak yang terdapat pada perjanjian jual beli tenaga listrik, maupun yang terdapat pada undang-undang ketenagalistrikan pemenuhannya sangat tergantung pada sikap aktif dari konsumen. Dengan kata lain apabila konsumen tidak meminta informasi kepada

¹⁰ Peranata Perimsa Ginting, Abdul Gani dan Mangaraja Manurung. *Op. Cit.* hlm. 253.

¹¹ *Ibid.*, 253-254.

¹² *Ibid.*, hlm. 255.

PT.PLN maka, PT.PLN tidak mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi mengenai barang dan/jasa yang diperdagangkan serta sebagai perusahaan penyedia jasa, PT. PLN (Persero) sudah seharusnya mengedepankan kualitas pelayanan yang baik, seperti penyediaan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.¹³

Negara dengan tugasnya mensejahterakan kehidupan bangsa harus menyanggupi tugasnya itu, termasuk Negara Indonesia yang sudah menyediakan listrik lewat Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu melalui jasa PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau biasa disingkat PT. PLN (Persero). Kebutuhan listrik seluruh bangsa Indonesia sudah disokong oleh PT. PLN karena PT. PLN merupakan satu-satunya perusahaan penjual jasa listrik di Indonesia.¹⁴

Masyarakat Indonesia dalam kehidupan sehari-hari sangat bergantung pada PT. PLN (Persero) yang menyediakan jasa layanan listrik. Hal ini disebabkan karena masyarakat sangat bergantung pada listrik guna keberlangsungan hidupnya. Manfaat listrik yang digunakan didalam kehidupan masyarakat guna memenuhi kebutuhannya yaitu sebagai sumber daya, penerangan, kelancaran lalu lintas, internet, dan banyak kebutuhan lainnya yang merupakan kebutuhan dasar manusia. Tanpa listrik semua kebutuhan-kebutuhan dasar tersebut tidak bisa terpenuhi. Jadi apabila terjadi pemadaman listrik disuatu daerah akan sangat merugikan masyarakat yang ada di daerah tersebut.¹⁵

Pemadaman ini sangat merugikan masyarakat jakarta, karena banyak aktivitas masyarakat yang terhambat. Bahkan menimbulkan kerugian secara materil yang di rasakan pihak-pihak yang bergantung pada sumber daya listrik. Contohnya, perusahaan penyedia jasa transportasi online yang sulit menerima pesanan saat pemadaman listrik

terjadi, perusahaan komunikasi yang juga terganggu dan mengalami kerugian dan juga para pedagang banyak menutup tempat usahanya pada saat pemadaman listrik terjadi. Semua pihak tersebut merupakan konsumen dari PT. PLN (Persero) yang merupakan produsen penyedia layanan listrik di Indonesia.¹⁶

PT. PLN (Persero) selaku produsen juga mempunyai pertanggungjawaban memenuhi hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 29 e Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, dinyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik dan mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman.³) Karena Konsumen juga memiliki hak-hak harus diperoleh dari pelaku usaha, yang terdapat didalam Pasal 4 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁷

Dalam penjelasannya menurut pelaksana tugas sementara (PLT) Direktur Utama PT. PLN Persero Sripeni Inten Cahyani mengenai kronologi gangguan transmisi yang menyebabkan elektrik mati di daerah sebagian wilayah tanah Jawa. Minggu 4 agustus 2019, hal itu diungkapkan menanggapi pertanyaan Jokowi Widodo saat mendatangi kantor PLN di Jakarta Selatan. Terdapat dua sistem kelistrikan di Jawa-Bali, yaitu sistem utara dan selatan yang masing- masing memiliki dua sirkuit sehingga Dengan demikian, total ada empat jaringan. Di utara, terdapat jaringan Rembang sampai Ungaran, sedangkan Selatan ialah Kediri sampai Tasik. Sirkuit yang menjadi tulang punggung (backbone) ialah dua jaringan berkapasitas 500 kv. Perusahaan listrik melangsungkan pembetulan penjagaan kebiasaan atas akan hubungan selatan. Permasalahannya, berlangsung pula kerusakan atas cara di hubungan utara waktu 11.48 WIB. tadinya, Masyarakat Indonesia dalam kehidupan sehari-hari sangat bergantung pada PT. PLN (Persero) yang menyediakan jasa layanan listrik.¹⁸

Hal ini disebabkan karena masyarakat sangat bergantung pada listrik guna keberlangsungan

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Sonya dan A. M. Tri Anggraini, Analisis Tanggungjawab Pelaku Usaha Terkait Pemadaman Listrik Di Daerah Dki Jakarta Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jurnal Hukum Adigama. Volume 2 Nomor 2, Desember 2019 E-ISSN: 2655-7347.hlm. 2.

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *Ibid*, hlm. 3.

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ *Ibid*, hlm. 5-6.

hidupnya. Manfaat listrik yang digunakan didalam kehidupan masyarakat guna memenuhi kebutuhannya yaitu sebagai sumber daya, penerangan, kelancaran lalu lintas, internet, dan banyak kebutuhan lainnya yang merupakan kebutuhan dasar manusia. Tanpa listrik semua kebutuhan-kebutuhan dasar tersebut tidak bisa terpenuhi. Jadi apabila terjadi pemadaman listrik disuatu daerah akan sangat merugikan masyarakat yang ada di daerah tersebut.¹⁹

PT. PLN (Pesero) berkewajiban membagikan kompensasi yang dialami pada pihak-pihak yang mendapat kerugian secara materil yang diakibat pemadaman listrik massal tersebut, karena telah jelas diatur sesuai judul aturan. Hingga saat ini pihak PT. PLN (Pesero) belum memenuhi tanggungjawabnya searah atas peraturan yang berlaku. Sementara itu pihak-pihak konsumen yang dirugikan menginginkan agar PT. PLN (Pesero) cepat mengambil tindakan atas kelalaiannya mengingat kerugian yang didapat para konsumen tidaklah dalam jumlah yang kecil sebagai contoh perusahaan operator jaringan telekomunikasi seluler Tri yang mengalami kerugian hingga 15 miliar sebagai dampak padamnya listrik. Apalagi total kompensasi yang akan diberikan oleh pihak PT PLN (Pesero) kepada para konsumen yang dirugikan hanya sejumlah 865 miliar.²⁰ yang tidak mencukupi ganti rugi pihak konsumen yang ada di daerah Jawa sampai Bali.

Dalam kehidupan modern tenaga listrik merupakan unsur mutlak yang harus dimiliki untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat oleh karena itu energi listrik merupakan tolak ukur kemajuan masyarakat. Listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting dan sebagai sumber daya ekonomis yang paling utama yang dibutuhkan dalam suatu kegiatan usaha, baik pada sektor rumah tangga, penerangan, komunikasi, industri maupun tempat lainnya. Saat ini listrik menjadi hal penting dan keberadaannya menjadi pendukung untuk mewujudkan suatu pembangunan. Banyak aktifitas kesejahteraan mempergunakan energi listrik. Peningkatan kemakmuran masyarakat serta upaya

mendorong peningkatan taraf hidup tidak terlepas dari penyediaan tenaga listrik. Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun nasional. Hal lain yang tak kalah penting sehubungan dengan fungsi listrik adalah adanya kemajuan teknologi komunikasi maupun informatika yang turut memperluas ruang gerak arus transportasi barang maupun jasa.²¹

Mengingat arti penting listrik dalam kehidupan masyarakat, maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT. PLN selaku Badan Usaha Milik Negara. Pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia. Model pengelolaan tenaga listrik semacam ini didasarkan harapan pemerintah agar industri ketenagalistrikan transparan, efisien, dan ramah lingkungan dapat tercipta untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dan juga meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sebagai Badan Usaha Milik Negara, pengelolaan listrik seharusnya semaksimal mungkin, sehingga pemanfaatan dan penyediaan listrik dapat dijalankan secara merata dan bermutu.²²

Dengan terbentuknya Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Selain Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ada pula peraturan untuk melindungi konsumen pelaku usaha listrik yaitu Undang –undang No 30 tahun 2009 tentang

¹⁹ *Ibid*, 6.

²⁰ *Ibid*, hlm. 6-7 (Lihat Achmad Dwi, "Cek Lagi, Ini Wilayah yang Dapat Ganti Rugi Listrik Padam dari PLN", www.detik.com, diakses tanggal 10 agustus 2019).

²¹Sarah Ardiyati dan Kami Hartono, Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT. Pln Menurut Undangundang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus di Kota Semarang). Prosiding KONGRES ILMIAH MAHASISWA UNISSULA (KIMU) 2 Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 18 Oktober 2019.ISSN. 2720-913X. hlm. 487-488.

²² *Ibid*, hlm. 488.

ketenagalistrikan. Di dalam pasal 1 ayat (10) UU Ketenagalistrikan ini, hubungan konsumen listrik atau pengguna jasa listrik dengan pihak PT. PLN adalah jual beli tenaga listrik yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).²³

Wujud perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak PLN apabila terjadi pemadaman listrik sepihak adalah melalui kompensasi atau ganti rugi. Jadi apabila ada pemadaman listrik akan mendapatkan kompensasi namun bukan dalam bentuk uang. Pemotongannya melalui kWh, misal dri 50.000 menjadi 45.000. Untuk kompensasi pemadaman listrik adalah sama baik karena adanya pemadaman terencana, pemadaman gangguan maupun karena adanya keterlambatan dari pihak PLN dalam pemasangan meterai yang baru. Pemotongannya sama secara persen namun secara nominal berbeda tergantung jumlah kWh masing-masing.²⁴

Banyak juga pelanggan yang melakukan protes secara langsung ke kantor. Namun karena media komplain sudah banyak oleh karena itu PLN juga menyediakan lewat aplikasi mobile. Namun kadang pelanggan ataupun konsumen kurang menyadari bahwa pemadaman listrik itu terkadang juga karena hubungan arus pendek atau konslet, misalnya hanya mati satu ruangan namun langsung protes kepada pihak PLN padahal hal tersebut melupakan tanggung jawab dari konsumen sendiri.²⁵

Listrik zaman sekarang dapat dikatakan sebagai komoditas ekonomi primer karna dalam kehidupan sehari-hari hampir selalu membutuhkan listrik. Tolak ukur kinerja perusahaan ketenagalistrikan adalah berlangsungnya penyaluran tenaga listrik ke pelanggan tanpa ada henti-hentinya, berarti bahwa PT. PLN harus mampu memberikan tenaga listrik yang dibutuhkan oleh pelanggan sesuai dengan kehendak dari para pelanggan PT. PLN dengan mutu penyaluran yang baik serta tanpa terputus. Sesuai dengan Pasal 29 ayat (1) huruf (b) Undang Undang RI Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, konsumen berhak untuk mendapat tenaga

listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Kata terus-menerus dalam pasal tersebut, dengan jelas berarti tanpa pemadaman sedikitpun. Hal yang sulit dilakukan mengingat dalam setiap bentuk pemeliharaan pastinya akan memadamkan aliran listrik yang menuju alat yang akan dipadamkan. Pemadaman listrik mengakibatkan pandangan dari para pelanggan terhadap kemampuan personil maupun manajemen PT. PLN dianggap kurang baik bahkan akan ada kemungkinan para pelanggan menuntut ganti rugi apapun alasannya.²⁶ Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap penyedia jasa haruslah memahami hak konsumen, hal ini tertuang dalam Pasal 4 sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang dipergunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara utuh.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan yang lain.²⁷

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

²³ *Ibid*, hlm. 488.

²⁴ *Ibid*, hlm. 497.

²⁵ *Ibid*, hlm. 497.

²⁶ *Ibid*, hlm. 497-498.

²⁷ *Ibid*, hlm. 498.

ketersediaan tenaga listrik. Perusahaan Listrik Negara merupakan perusahaan negara yang bergerak di bidang pelayanan umum yang bersifat profit.²⁸

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.²⁹ 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.³⁰

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.³¹

Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menyebutkan bahwa usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai Negara yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah daerah. Tenaga listrik memiliki peran penting dalam

meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong kegiatan ekonomi. Namun padakenyataannya, 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.³²

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.³³

PT. PLN (Persero) yang diberi kuasa Ketenagalistrikan oleh Pemerintah, sesuai Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, memiliki tugas utama untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi sebesarbesarnya untuk kepentingan umum. Hal ini sejalan dengan tujuan Nasional Indonesia seperti tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya untuk ikut memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.³⁴

²⁸ Suatan C. Marcelina. *Tanggung Jawab Perusahaan Listrik Negara Terhadap Konsumen*. Lex et Societatis, Vol. IV/No. 5/Mei/2016, hlm. 97 (Lihat Todung Mulya Lubis, *Hukum dan Ekonomi*, Jakarta, 1992 hlm. 7).

²⁹ *Ibid.* (Lihat Todung Mulya Lubis, *Hukum dan Ekonomi*, Jakarta, 1992 hlm. 7).

³⁰ *Ibid.* (Lihat Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta 2011, hlm. 5).

³¹ *Ibid.*, hlm. 97 (Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persda, Jakarta, 2013, hlm. 1).

³² *Ibid.*, hlm. 97-98.

³³ *Ibid.*, hlm. 98.

³⁴ Dewi Lestari Simanjuntak. *Tinjauan Hukum Terhadap Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Antara PT. PLN (Persero) Dengan Pelanggan*. <https://media.neliti.com/publications/1>. Diakses 02/09/2021.hlm. 1.

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, konsumen mendapat perlindungan secara hukum. Sejak dikeluarkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sedikit banyak telah membuat lega masyarakat yang adalah konsumen. Namun sebagaimana perlindungan terhadap hak-hak konsumen ketenagalistrikan. Masyarakat Indonesia sebagai penerima jasa layanan publik sering mengalami kesulitan akibat ketiadaan standar pelayanan yang jelas. Masyarakat atau konsumen akan mudah secara sepihak dijatuhi sanksi jika yang bersangkutan terlambat membayar kewajibannya, tetapi sebaliknya sanksi yang sama tidak dapat diarahkan kepada pejabat tata usaha Negara yang terlambat merealisasikan pelayanannya kepada masyarakat. Ketimpangan ini dapat terjadi di semua sektor kehidupan.³⁵

Asas dan tujuan yang dianut Undang-undang tentang ketenagalistrikan, bahwa pembangunan ketenagalistrikan (PT. PLN) 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,² telah mencerminkan adanya kewajiban memberikan perlindungan terhadap konsumen listrik. Pelanggaran terhadap ini tentu ada konsekuensi hukumnya, kecuali terbukti adanya keadaan mendesak diluar kemampuan manusia (*force majeure*) seperti bencana alam atau gempa bumi yang tidak dapat dihindarkan.³⁶

Konsekuensi hukumnya tidak hanya sekedar permintaan maaf, melainkan kalau perlu pemberian ganti rugi kepada para pelanggan/konsumen akibat padamnya listrik. Konsekuensi ini wajar, mengingat bila konsumen di duga merugikan PT. PLN, padahal belum tentu terbukti kebenarannya menurut hukum, konsumen terpaksa membayar dugaan kerugian tersebut karena kepentingan agar listrik konsumen tidak diputus. Terhentinya penyediaan tenaga listrik dalam batas-batas tertentu ternyata dilindungi oleh Undang-

undang melalui standar mutu dan keandalan. Artinya harus ada penetapan standar jumlah dan lama terhentinya penyediaan tenaga listrik karena gangguan. Bila PT. PLN melanggar standar ini terbuka peluang kecil untuk mengajukan gugatan ganti rugi.³⁷

Ternyata dimensi hukum padamnya aliran listrik tidak mengembirakan bagi pelanggan/konsumen listrik terutama konsumen rumah tangga. Karena sampai sekarang, Hak konsumen listrik untuk mendapatkan ganti kerugian dari PT. PLN masih belum terealisasi berdasarkan Undang-undang ketenagalistrikan. Namun demikian masih dijumpai peluang yang sangat kecil untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada PT. PLN atas dasar perbuatan melawan hukum sesuai dengan ketentuan pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata jo Pasal 23 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 dimana konsumen/ pelanggan dihadapkan pada beban pembuktian yang berat karena harus membuktikan dengan unsur-unsur yaitu:

1. Perbuatan melawan hukum;
2. Kesalahan/ kelalaian tergugat;
3. Kerugian yang dialami pelanggan/konsumen;
4. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.³⁸

Dengan keluarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), maka membuka peluang untuk konsumen listrik dalam menuntut hak mereka terhadap kerugian yang ditimbulkan dari kelalaian PT. PLN (PERSERO). Bahwa energi listrik merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat. Seiring meningkatnya pertumbuhan dan kesejahteraan masyarakat membuat kebutuhan energi listrik juga terus meningkat. Sumber daya dan bahan baku untuk menghasilkan energi listrik juga terus meningkat, tetapi sumber daya dan bahan baku untuk menghasilkan energi listrik semakin menipis, hal itu membuat harga bahan baku menjadi naik. Kenaikan itu membuat pemerintah juga harus menaikkan harga listrik jika tidak ingin mengalami defisit. Kesulitan yang dialami masyarakat membuat mereka melakukan segala hal untuk mendapatkan sesuatu tanpa

³⁵*Ibid.* hlm. 1-2 (Lihat Sidharta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi, Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, hlm 173).

³⁶ *Ibid.* hlm. 2.

³⁷ *Ibid.* hlm. 2-3.

³⁸ *Ibid.* hlm. 3.

mereka harus mengeluarkan uang, termasuk mendapatkan listrik secara cuma-cuma. Banyak media online maupun cetak yang memberitakan tentang kasus pelanggaran hukum arus listrik.³⁹

B. Hak Dan Kewajiban Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, mengatur mengenai Hak dan Kewajiban Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik, sebagaimana dinyatakan pada Pasal 27 ayat:

- (1) Untuk kepentingan umum, pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) berhak untuk:
 - a. melintasi sungai atau danau baik di atas maupun di bawah permukaan;
 - b. melintasi laut baik di atas maupun di bawah permukaan;
 - c. melintasi jalan umum dan jalan kereta api;
 - d. masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu;
 - e. menggunakan tanah dan melintas di atas atau di bawah tanah;
 - f. melintas di atas atau di bawah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah; dan
 - g. memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya.
- (2) Dalam pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik harus melaksanakannya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 28. 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.

Penjelasan Pasal 28 huruf (d) Penggunaan produk dan potensi luar negeri dapat digunakan apabila produk dan potensi dalam negeri tidak tersedia.

Permasalahan pemadaman listrik yang terjadi di wilayah jakarta tersebut menjadi keluhan para konsumen, banyak konsumen melakukan pengaduan melalui instansi pemeliharaan pelanggan salah satunya ialah ke YLKI. Saat melakukan wawancara, bu sularsih mengatakan bahwa ada beberapa konsumen yang telah melakukan pengaduan melalui email ke YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), terhadap kejadian pemadaman listrik yang terjadi selama 8 jam yang secara tidak langsung merugikan para konsumen yang memiliki usaha.⁴⁰

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi apabila terjadi kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dilakukan sesuai dengan syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Konsumen berhak untuk mendapat pelayanan yang baik dan mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik serta memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar dan mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik. Konsumen bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian bagi pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.
2. Hak dan kewajiban pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, seperti untuk kepentingan umum, pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik berhak untuk melintasi sungai atau baik di atas maupun di bawah permukaan, melintasi laut baik di atas maupun di bawah permukaan, melintasi jalan umum dan jalan kereta api, masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu, menggunakan tanah dan

³⁹ *Ibid*, hlm. 3-4.

⁴⁰ Sonya dan A. M. Tri Anggraini, *Op. Cit*, hlm. 16.

melintas di atas atau di bawah tanah, melintas di atas atau di bawah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah; dan memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kewajiban yang harus dilaksanakan, seperti menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku.

B. Saran

1. Perlindungan hak konsumen memperoleh ganti rugi apabila terjadi kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap kerugian yang dapat ditimbulkan apabila terjadi kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.
2. Hak dan kewajiban pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat yang memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan, dan juga mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

DAFTAR PUSTAKA

Dewi Lestari Simanjuntak. Tinjauan Hukum Terhadap Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Antara PT. PLN (Persero) Dengan Pelanggan. <https://media.neliti.com/publications> › 1. Diakses 02/09/2021.

Fransiska Novita Eleanora. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jurnal Krtha Bhayangkara, Volume 12 No. 2, Desember 2018. ISSN: 1978-8991.

Hamzah Andi, *Terminologi Hukum Pidana*, (Editor) Tarmizi, Ed. 1. Cet. 1. Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

Ibrahim Johnny, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Citra Aditya Bakti. Bandung. 2007.

Kasmawati. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Tegangan Tinggi Listrik di Bandar Lampung. *Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum* Volume 7 No. 3, Sept – Des. 2013, ISSN 1978-5186.

Marbun Rocky, Deni Bram, Yuliasara Isnaeni dan Nusya A., *Kamus Hukum Lengkap (Mencakup Istilah Hukum & Perundang-Undangan Terbaru*, Cetakan Pertama, Visimedia, Jakarta. 2012.

Peranata Perimsa Ginting, Abdul Gani dan Mangaraja Manurung. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik, Atas Pemadaman Oleh PT. PLN Kisaran. *Jurnal Tectum LPPM Universitas Asahan Edisi Vol. 1, No. 2 Mei 2020*.ISSN PRINT: 2714-9781 ISSN ONLINE: 2715-2677.

Sarah Ardiyati dan Kami Hartono, Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT. PLN Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus di Kota Semarang). *Prosiding Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) 2 Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 18 Oktober 2019*.ISSN. 2720-913X.

Sonya dan A. M. Tri Anggraini, Analisis Tanggungjawab Pelaku Usaha Terkait Pemadaman Listrik Di Daerah Dki Jakarta Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Adigama*. Volume 2 Nomor 2, Desember 2019 E-ISSN: 2655-7347.

Suatan C. Marcelina. *Tanggung Jawab Perusahaan Listrik Negara Terhadap Konsumen*. Lex et Societatis, Vol. IV/No. 5/Mei/2016.

Sudarsono, *Kamus Hukum*, Cetakan 6. Rineka
Cipta, Jakarta, 2009.