

DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i4>

Diterima: 21/07/2023, Diperbaiki: 28/08/2023, Diterbitkan: 29/08/2023

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA PEMADAMAN LISTRIK SEPIHAK OLEH PT PLN (PERSERO) MENURUT UNDANG UNDANG NO 8 TAHUN 1999

Nurul Hidayah Apriyanti Ritonga², Syafruddin Syam²

¹ Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia
Email: nurulhidayah28@gmail.com

² Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia
Email: syafruddinsyam@uinsu.ac.id

Corresponding Author: Nurul Hidayah Apriyanti Ritonga

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of knowing how to protect electricity consumers in Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law no. 30 of 2009 concerning Electricity and how legal remedies can be taken by electricity consumers in the event of a unilateral power outage by PT. PLN (Persero). By using normative juridical research methods, it can be concluded: 1. Protection of electricity consumers has been protected by the Government in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 30 of 2009 concerning Electricity. The Consumer Protection Act states that consumers have the right to convenience, security and safety in consuming goods and/or services. Meanwhile, the Electricity Law states that consumers have the right to receive electricity continuously with good quality and reliability. So it is the obligation of PT PLN (Persero) as the holder of a business permit for the supply of electricity, to provide electricity that meets the applicable quality and reliability standards. If the power outages that occur are less than the service standards set by the Government, consumers are entitled to compensation from PT PLN (Persero). 2. The initial effort that consumers can take in the event of a unilateral power outage by PT PLN (Persero) is to submit a complaint to PT PLN (Persero).

Keywords: *Consumer, Power Outage, Unilateral*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen listrik dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen listrik bila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT. PLN (Persero). Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normative disimpulkan: 1. Perlindungan Konsumen

Listrik telah dilindungi oleh Pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dalam UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Sementara dalam UU Ketenagalistrikan disebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Maka sudah merupakan kewajiban PT PLN (Persero) sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, untuk menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku. Apabila pemadaman listrik yang terjadi kurang dari standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah, konsumen berhak mendapat ganti rugi dari PT PLN (Persero). 2. Upaya awal yang dapat dilakukan konsumen apabila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT PLN (Persero) adalah dengan memberikan pengaduan kepada PT PLN (Persero).

Kata Kunci: Konsumen, Pemadaman Listrik, Sepihak

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari beberapa pulau dan setiap wilayah yang ada memerlukan tenaga listrik sebagai kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan jangka panjang, keadaan yang ada saat ini banyak masyarakat mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan pihak PLN yaitu pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Banyaknya keluhan masyarakat berkaitan dengan pemadaman listrik membuat pihak PLN Kelimpungan dalam membenahi struktur organisasi terutama di area sektor koordinasi antar pekerja. Pemerintah dalam hal memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam hal mendapatkan pasokan listrik cukup serta membuat peraturan perlindungan konsumen yang didalamnya terdapat hak dan kewajiban konsumen untuk mendapatkan keadilan dan berkewajiban melakukan himbauan dari pemerintah dalam upaya mencegah terjadinya tindak pidana sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia.

Menurut Andrea (2016) apabila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT PLN (Persero), maka langkah awal adalah dengan memberikan pengaduan kepada PT PLN (Persero). Namun bila hasil upaya awal tersebut dirasa masih kurang memuaskan, konsumen dapat mengambil upaya hukum yakni penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Pada dasarnya perlindungan hukum telah diatur dalam Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen. Hak konsumen listrik berupa 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.¹

¹ Kusuma, Dharma,Gede. Budiarta, dkk. 2021. *Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadam Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh Pt. Pln (Persero) Up3 Bali Selatan*. Jurnal Konstruksi Hukum. Vol. 2, No.3 hal : 465

Perlindungan Konsumen merupakan suatu hal yang sangat perlu untuk dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional yang menghasilkan barang dan/atau jasa yang dapat di konsumsi atau dipakai²

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 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).³

Hukum perlindungan konsumen cukup mendapat perhatian, dikarenakan hukum perlindungan konsumen merupakan peraturan yang mensejahterakan masyarakat. Tidak hanya masyarakat sebagai konsumen saja yang memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum, melainkan masyarakat sebagai pelaku usaha juga memiliki hak yang setara. Setiap pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik itu pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha. Pemerintah sendiri memiliki peran dalam mengatur serta mengawasi kegiatan yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha, sehingga tercipta sistem hukum berupa aturanaturan yang diantara satu sama lain saling mendukung dan saling bersinggungan, sehingga dapat tercapainya tujuan pemerintah yaitu untuk menyejahterakan masyarakat secara luas.

Usaha ketenagalistrikan menjadi salah satu bidang usaha yang dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan manusia. Usaha ketenagalistrikan merupakan salah satu bidang usaha yang amat penting dalam menciptakan kesejahteraan di masyarakat, dan termasuk ke dalam beberapa industri penting bagi negara yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Pada zaman sekarang, listrik menjadi sumber dari berbagai jenis penggunaan barang, listrik tidak bisa dijauhkan dari masyarakat karena dengan listrik masyarakat bisa melakukan aktifitas sebagaimana mestinya. UUK mengatur bahwa “Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik.” Di Indonesia sendiri berdasarkan UUK, penyediaan atas tenaga listrik dikuasai oleh negara dan kemudian dikelola oleh suatu Persero yaitu Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN).⁴

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengungkap pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna listrik pada PT. PLN (Persero) serta upaya

² Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2008), Hlm 1.

³ Ardiyati, Sarah. dan Hartono, 2019. *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Oleh Pt.Pln Menurut UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang, ISSN. 2720-913X. hal : 488

⁴ Marcella, Patricia. dan Sukihana. 2021. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Yang Mengalami Kerugian Akibat Mati Listrik*. Jurnal Kertha Negara Vol. 9 No. 9, hlm: 688-690

hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna listrik apabila terjadi pemadaman listrik secara sepihak oleh PT. PLN Persero.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang termasuk jenis penelitian yuridis normatif, di mana didalamnya penulis meneliti dan mempelajari norma yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan ataupun norma yang mengatur tentang perlindungan konsumen terhadap pemadaman listrik sepihak yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) sehingga dalam pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Konsumen Listrik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Ketenagalistrikan

Guidelines for Consumer Protection of 1985, yang dikeluarkan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) menyatakan: "Konsumen dimanapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya". Yang dimaksud dengan hak-hak dasar tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur, hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan; hak untuk memilih; hak untuk didengar; hak untuk mendapatkan ganti rugi; hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia; hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta menjaga lingkungan itu; dan hak untuk mendapatkan pendidikan dasar. PBB menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negaranya masing-masing."

Di Indonesia perlindungan konsumen tersebut diimplementasikan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK Nomor 8 tahun 1999, yang berbunyi: "Hak Konsumen adalah:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pergantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan lainnya.

Menurut Penulis, penjabaran hak-hak konsumen diatas yakni:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Tujuan utama konsumen mengkonsumsi barang/jasa adalah untuk memperoleh manfaat dari barang/jasa yang dikonsumsinya tersebut. Perolehan manfaat tersebut tentunya tidak mengancam keselamatan, jiwa, dan harta benda konsumen serta konsumen harus merasa nyaman dan aman dalam menggunakan barang/jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan. Konsumen memiliki kebebasan untuk barang/jasa tanpa adanya paksaan dari pelaku usaha. Kebebasan tersebut sesuai dengan kemampuan finansial dan kebutuhan konsumen, serta tidak boleh mendapat tipu daya dari pelaku usaha.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sebelum memilih, konsumen tentu harus memperoleh informasi yang benar mengenai barang/jasa yang akan dikonsumsinya. Karena informasi inilah yang akan menjadi landasan bagi konsumen dalam memilih. Untuk itu sangat diharapkan agar pelaku usaha dapat memberikan informasi yang benar, jelas, jujur, dan seakurat mungkin tentang barang/jasa yang ditawarkannya.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Tidak jarang konsumen memperoleh kerugian dalam mengkonsumsi suatu barang/jasa. Hal tersebut menandakan ada suatu kelemahan pada barang/jasa yang diproduksi/disediakan oleh pelaku usaha. Sangat diharapkan agar pelaku usaha berlapang dada dalam menerima setiap pendapat dan keluhan dari konsumen. Lebih dari itu, pelaku usaha harus mencari solusi terbaik dari keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Disisi lain pelaku usaha juga diuntungkan karena dengan adanya berbagai pendapat dan keluhan, pelaku usaha memperoleh masukan untuk meningkatkan daya saingnya.

Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Kemudian dalam pasal 7 huruf g undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. pada prakteknya sistem kompensasi ini telah ada bahwa konsumen berhak menerima kompensasi bila standar minimum TMP terlanggar. Berkaitan dengan pemadaman listrik angka standar adalah 10% dari biaya bertanggung atas pemadaman yang dilakukan akibat gangguan yang melewati nilai TMP. Penggantian ini dapat diajukan ke PLN dan akan dievaluasi oleh teknisi PLN sebelum memberikan ganti rugi.⁵

Sementara itu kegiatan sosial yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kisaran memiliki tanggung jawab hukum dan sosial yang sudah menjadi hak-hak konsumen, seperti:

⁵ Destania Suswantika, Tesis: Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009, (Depok: Universitas Indonesia, 2011), Hlm 56-57.

- a) Community Relation yaitu kegiatan melaksanakan sosial instalasi listrik.
- b) Community Services yaitu program bantuan kegiatan berkaitan dengan pelayanan umum⁶

Pada pelaksanaan perjanjian jual beli listrik, sering terjadi pemadaman listrik dipertengahan pelaksanaannya. Dengan pemadaman listrik tersebut, hal ini sangat merugikan konsumen. Pasal 4 huruf a menyatakan konsumen memiliki hak kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Pemadaman listrik yang terjadi dalam frekuensi yang sangat sering dan lama ataupun bahkan hampir setiap hari, tentu saja dapat mengganggu bahkan menghentikan aktifitas konsumen. Jelas kondisi tersebut mengganggu kenyamanan dan merugikan konsumen.

Ketidaknyaman dan kerugian konsumen ditambah lagi dengan pada kenyataan bahwa sampai saat ini PT PLN (Persero) mekanisme komplain yang disediakan oleh PT PLN (Persero) yakni:

- a) Mengisi formulir keluhan dengan mendatangi Kantor PLN terdekat Hal ini memerlukan banyak waktu dan tenaga serta tidak begitu efisien. Bila pemadaman listrik terjadi di malam hari, konsumen tidak mungkin datang ke kantor PLN. Belum lagi keluhan tersebut tak jarang langsung mendapat respon yang tidak tanggap dari petugas.
- b) Komplain melalui SMS (Short Message Service) Melalui fitur keluhan SMS ke nomor 123 dapat lebih memudahkan pelanggan dan tidak memerlukan waktu yang lama. Namun format SMS yang telah ditentukan oleh PT PLN (Persero) yaitu Laporan Gangguan Pemadaman Lokal<spasi>IDPelanggan<spasi>isi laporan.
- c) Komplain melalui Media Jejaring Sosial Mengikuti perkembangan trend komunikasi, PT PLN (Persero) memang membuat tebusan baru melalui Jejaring Facebook dan Twitter. Menurut pengamatan Penulis di halaman jejaring sosial Facebook PLN 123 dan jejaring sosial Twitter @pln_123, keluhan konsumen memang mendapat respon yang cepat, namun tidak dapat menyelesaikan keluhan pelanggan tentang pemadaman listrik. Karena sebagian besar hanya mendapat tanggapan permintaan maaf tanpa jalan keluar.atas masalah pemadaman listrik yang dikeluhkan konsumen.

Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan oleh Konsumen Listrik Bila Terjadi Pemadaman Listrik Sepihak oleh PT. PLN (Persero)

Ketika banyaknya masalah yang timbul di bidang kelistrikan, masyarakat menuntut haknya sebagai konsumen. Dari berbagai masalah yang ada, sebenarnya inti pokok persoalannya pada hak dan kewajiban kedua belah pihak, dalam hal ini PLN selaku produsen jasa listrik dan masyarakat selaku konsumen listrik. Reaksi konsumen untuk menuntut ganti rugi merupakan cermin adanya kesadaran bahwa sebagai konsumen memiliki hak. Sebaliknya, konsekuensi hukumnya tidak hanya sekedar permintaan maaf, melainkan seharusnya ada pemberian ganti rugi akibat pemadaman listrik.

⁶ Perimsa, Peranata. Gani, dkk. 2020. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik, Atas] Pemadaman Oleh Pt. Pln Kisaran*. Jurnal Tectum LPPM Universitas Asahan Edisi Vol. 1, No.2. hal : 256

Upaya awal yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam hal pemadaman listrik yaitu memberikan pengaduan kepada PT PLN (Persero) dengan cara-cara sebagai berikut:

- a. Mengisi formulir keluhan dengan mendatangi Kantor PLN terdekat
- b. Komplain melalui SMS (Short Message Service) ke nomor 123
- c. Komplain melalui Media Jejaring Sosial; Facebook: PLN 123 dan twitter @pln_123
- d. Komplain melalui call center 123
- e. Komplain di www.pln.co.id

Untuk pengajuan kompensasi ganti rugi, perlu didahului oleh evaluasi dari petugas teknik PT PLN (Persero). Namun dimensi keadilan bagi pelanggan untuk mendapat ganti rugi banyak dikorbankan khususnya konsumen rumah tangga. Hak mendapat ganti rugi dari PT PLN (Persero) kebanyakan hanya hiasan Undang-Undang Ketenagalistrikan.

Meskipun upaya hukum yang dilakukan kelima responden maksimal berupa telepon ke PT.PLN, namun sebenarnya mereka berhak mengajukan gugatan terhadap kerugian yang dideritanya. Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha terdapat dalam Bab X UUPK. Pasal 45 UUPK mengatur:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui badan peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau melalui luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa⁷

Berdasarkan isi pasal tersebut. Penyelesaian diluar pengadilan bisa jadi pilihan yang lebih baik. Itulah sebabnya mengapa sebelum proses peradilan perkara (perdata) hakim meminta para pihak untuk berdamai (menyelesaikan atas dasar kesepakatan para pihak) atas dasar wewenang diskresi, PT.PLN dapat memberikan kompensasi dalam bentuk reduksi kepala rumah tangga misalnya dengan memperhatikan angka rata-rata pemakaian per hari tiga bulan terakhir serta lama nya padamnya listrik, tanpa harus terpaku pada regulasi kelistrikan. Kompensasi pengurangan biaya tarif listrik seperti ini sebenarnya merujuk berdasarkan pasal 6 Ayat (1) Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya mineral Menyebutkan Bahwa PT.PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan⁸.

⁷ Kusmianto, Skripsi: *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada Pt. Pln (Persero) Cabang Makassar*, (Makassar: Uin Alauddin Makassar, 2013), Hlm 57-58.

⁸ Sayyid Muhammad Zein Alydrus , Suhadi , & Ratna Lutfitasar, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pt. Pln (Persero) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik* , Jurnal Lex Suprema, Volume 2 Nomor I Maret 2020, Hlm 372-374.

Apabila upaya preventif tadi dirasa pihak PT.PLN tidak mengimplementasikan aturan yang diatur dalam pasal tersebut dan konsumen tidak puas dengan penyelesaian sengketa dari PLN, Pasal 45 UUPK menyediakan jalur penyelesaian sengketa baik litigasi melalui peradilan umum (pengadilan negeri) maupun non litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bagi konsumen listrik. Bagi konsumen yang memilih jalur litigasi, tidak harus melalui gugatan ke BPSK terlebih dahulu, kecuali telah menempuh jalur non litigasi sebelumnya. Untuk mempermudah konsumen, Pasal 23 UUPK mengatur bahwa gugatan atas sengketa konsumen oleh konsumen dapat diajukan ke BPSK atau badan peradilan di tempat kedudukan konsumen, bukan kedudukan pelaku usaha. Hukum acara yang berlaku adalah hukum acara pidana atau perdata sesuai pilihan gugatan konsumen atau Pihak PLN di pengadilan negeri yang berwenang. Selain itu, keputusan tata usaha negara yang berkaitan dengan perlindungan konsumen atas pemadaman listrik dapat digugat melalui Pengadilan Tata Usaha Negara.

UUPK telah mengakomodasi beban pembuktian terbalik dalam Pasal 22 dan 28, penyelesaian sengketa di dalam dan di luar pengadilan dalam Pasal 45, serta class action (gugatan oleh kelompok konsumen) dan legal standing (gugatan oleh LPKSM) dalam Pasal 46. Yang perlu ditambahkan pada penyelesaian sengketa di dalam pengadilan adalah small claim court (gugatan sederhana) untuk kasus perlindungan konsumen secara otomatis karena sengketa konsumen tidak melihat besarnya kerugian yang diderita. Perlu ada pengadilan cepat dengan mekanisme sederhana dalam sengketa konsumen terutama apabila nilai kerugian yang diderita lebih kecil dibandingkan nilai yang harus dikeluarkan untuk beracara di pengadilan⁹.

Masih dijumpai peluang untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada PT PLN (Persero) atas dasar perbuatan melawan hukum sesuai ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata jo Pasal 25 ayat (3) butir d Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1989. Melalui instrument ini, konsumen dihadapkan pada beban pembuktian yang berat karena harus membuktikan unsur-unsur:

1. Perbuatan melawan hukum;
2. Kesalahan/Kelalaian tergugat;
3. Kerugian yang dialami konsumen/pelanggan;
4. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.¹⁰

KESIMPULAN

1. Perlindungan Konsumen Listrik telah dilindungi oleh Pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dalam UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Sementara dalam UU Ketenagalistrikan disebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang

⁹ Alfis Setyawan, Vivi Marlina, *Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Atas Pemadaman Listrik Oleh Pln Batam*, Journal of Judicial Review, Vol. XX No. 1 (2018), Hlm 158-159.

¹⁰ Andrea, Patricia, Gabriela. 2016. *Perlindungan Konsumen Dalam Pemadaman Listrik Sepihak Oleh Pt. Pln (Persero)*. Lex Crimen Vol. V/No. 6. hal : 25-30

baik. Maka sudah merupakan kewajiban PT PLN (Persero) sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, untuk menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku. Apabila pemadaman listrik yang terjadi kurang dari standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah, konsumen berhak mendapat ganti rugi dari PT PLN (Persero).

2. Upaya awal yang dapat dilakukan konsumen apabila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT PLN (Persero) adalah dengan memberikan pengaduan kepada PT PLN (Persero). Namun bila hasil upaya awal tersebut dirasa masih kurang memuaskan, konsumen dapat mengambil upaya hukum yakni penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa

DAFTAR PUSTAKA

- Andrea, Patricia, Gabriela. 2016. *Perlindungan Konsumen Dalam Pemadaman Listrik Sepihak Oleh Pt. Pln (Persero)*. Lex Crimen Vol. V/No. 6.
- Ardiyati, Sarah. dan Hartono, 2019. *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Oleh Pt.Pln Menurut UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang, ISSN. 2720-913X
- Kusuma, Dharma,Gede. Budiarta, dkk. 2021. *Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadam Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh Pt. Pln (Persero) Up3 Bali Selatan*. Jurnal Konstruksi Hukum. Vol. 2, No.3
- Marcella,Patricia. dan Sukihana. 2021. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Yang Mengalami Kerugian Akibat Mati Listrik*. Jurnal Kertha Negara Vol. 9 No. 9
- Perimsa, Peranata. Gani, dkk. 2020. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik, Atas Pemadaman Oleh Pt. Pln Kisaran*. Jurnal Tectum LPPM Universitas Asahan Edisi Vol. 1, No.2.
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2008), Hlm 1.
- Destania Suswantika, Tesis: *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009*, (Depok: Universitas Indonesia, 2011), Hlm 56-57.
- Kusmianto, Skripsi: *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada Pt. Pln (Persero) Cabang Makassar*, (Makassar: Uin Alauddin Makassar, 2013), Hlm 57-58.
- Sayyid Muhammad Zein Alydrus , Suhadi , & Ratna Lutfitasar, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pt. Pln (Persero) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik* , Jurnal Lex Suprema, Volume 2 Nomor I Maret 2020, Hlm 372-374.
- Alfis Setyawan, Vivi Marlina, *Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Atas Pemadaman Listrik Oleh Pln Batam*, Journal of Judicial Review, Vol. XX No. 1 (2018), Hlm 158-159.