



**AL QODIRI**

**JURNAL PENDIDIKAN, SOSIAL DAN KEAGAMAAN**

Jln. Manggar 139-A Gebang Poreng Po.Box.161-Patrang Jember Jawa Timur  
<http://ejournal.kopertais4.or.id/tapaikuda/index.php/qodiri>

## **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Dalam Pemanfaatan Jasa Listrik**

Oleh:

**Carissa Christiana**

*Magister Kenotariatan Universitas Surabaya*

[carissachristiana09@gmail.com](mailto:carissachristiana09@gmail.com)

Volume 20 Nomor 3 Januari 2023: DOI: <https://doi.org/10.53515/qodiri> Article History Submission: 07-11-2022 Revised: 14-12-2022 Accepted: 06-01-2023 Published: 29-01-2023

### **ABSTRACT**

Purpose writing this journal is as a requirement for graduation and get a law degree at the Faculty of Law, University of Surabaya. Practical purpose of this study was intended to determine the legal protection to consumers against PT. PLN (Persero) in the utilization or the use of electricity in terms of Law No. 8 Year 1999 Results of studies addressing that, PT. PLN has not given legal protection to consumers PT. PLN who have been harmed in the utilization of electrical services. PT. PLN in carrying out his duties as less electricity provider to provide information to consumers about their rights in the usage of electricity services so as to cause harm to consumers. In resolving disputes between PT. PLN to consumers can be resolved through the public courts or through the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK) in accordance with the legislation (BFL). Legal protection of consumer electrical services such compensation has not been done by PT. PLN, given PT. PLN has done a power outage that caused a loss in consumer electrical services. The nest is dictated For consumers who are harmed can use peaceful means before using legal remedies through the judiciary as a last resort in resolving disputes.

**Keywords:** *Law Protection; Against Consumers; Electrical Services Utilization.*

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini sebagai suatu syarat untuk kelulusan dan mendapatkan gelar Magister Kenotariatan di Fakultas Hukum Universitas Surabaya. Tujuan Praktis dari penulisan jurnal ini dimaksudkan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) dalam pemanfaatan atau penggunaan listrik ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Hasil penelitian menunjukan bahwa, PT. PLN belum memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN yang telah dirugikan dalam pemanfaatan jasa listrik. PT. PLN dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyedia jasa listrik kurang memberikan informasi kepada konsumen tentang hak-hak nya dalam penggunaan jasa listrik sehingga dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen. Dalam menyelesaikan sengketa antara PT. PLN dengan konsumen dapat diselesaikan melalui peradilan umum ataupun melalui Badan Penyelesaikan Sengketa Konsumen (BPSK) yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan (UUPK). Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa listrik seperti pemberian ganti rugi belum dilakukan oleh PT. PLN, mengingat PT. PLN telah melakukan pemadaman listrik yang menyebabkan kerugian pada konsumen jasa listrik. Adapun sarang yang di ungkapkan adalah Bagi konsumen yang dirugikan dapat menggunakan upaya damai terlebih dahulu sebelum menggunakan upaya hukum melalui lembaga peradilan sebagai upaya terakhir dalam menyelesaikan sengketa.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum; Terhadap Konsumen; Pemanfaatan Jasa Listrik.*



Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan is licensed under a Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License. Copyright © 2020 IAI Al Qodiri Jember. All Rights Reserved p-ISSN 2252-4371 | e-ISSN 2598-8735

## A. PENDAHULUAN

Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik itu untuk kebutuhan rumah tangga maupun industri dan perdagangan. Tentunya hal ini akan mempengaruhi produksi barang dan jasa. Hal lainnya yang tak kalah penting sehubungan dengan fungsi listrik ini adalah kemajuan teknologi komunikasi maupun informatika yang turut memperluas arus gerak arus transportasi barang dan jasa.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenaga listrikan yang saat ini telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, sektor ketenagalistrikan di Indonesia berada dibawah penguasaan negara yang dikelola dan dijalankan oleh PT. PLN (Persero). Struktur PT. PLN (Persero) ini adalah terintegrasi secara vertikal, yang berarti bahwa PT. PLN (Persero) menguasai pembangkitan, tranmisi dan distribusi listrik di seluruh wilayah Indonesia.<sup>1</sup> Penempuhan model pengelolaan tenaga listrik semacam ini didasarkan pada harapan pemerintah agar industri ketenagalistrikan yang transparan, efisien, andal dan ramah lingkungan dapat tercipta untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dan juga meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Namun pada praktiknya, harapan pemerintah tersebut masih jauh dari kenyataan. Pentingnya keberadaan tenaga listrik justru disertai dengan munculnya beragam masalah yang melingkupi sektor ketenagalistrikan di Indonesia. Salah satunya adalah masalah pemadaman listrik yang sering terjadi dari tahun ke tahun. Padamnya listrik secara otomatis mematikan berbagai aktivitas, terutama bagi masyarakat perkotaan. Pada era yang modern ini yang mengedepankan peralatan serba elektronik membuat masyarakat menjadi sangat tergantung dengan listrik. Terjadinya pemadaman listrik ini dilatarbelakangi oleh adanya krisis pasokan energi listrik. Berbagai kasus pemadaman listrik bergilir adalah bukti nyata bahwa krisis energi listrik benar-benar terjadi. Banyaknya pembangkit listrik milik PT. PLN (Persero) yang tersebar di berbagai pelosok tanah air tidak mampu lagi memasok kebutuhan konsumen yang semakin hari semakin meningkat.

Pada tahun 2013 hingga tahun 2014, pemadaman listrik terjadi di wilayah Kota Medan dan sekitarnya, Sumatera Utara. Pihak PT. PLN (Persero) mengklaim bahwa pemadaman listrik terjadi disebabkan cadangan kelistrikan yang ada di daerah ini. Dimana, listrik yang ada di Sumut hanya 1.400 megawatt (MW), sementara untuk kebutuhan mencapai 1650 MW. PT. PLN dalam mengatasi pemadaman ini, pihaknya terpaksa harus menyewa genset berkapasitas 150 MW untuk menambah pasokan listrik yang ada di Sumut. Oleh karena itu dilakukan pemadaman secara serentak sehingga

<sup>1</sup> Sudaryatmo, *op. Cit*, h. 85.



terjadi ini kerugian bagi konsumen listrik. Telah banyak keluhan dari berbagai konsumen rumah tangga maupun konsumen yang memiliki usaha yang menyatakan bahwa sejumlah barang elektronik dan peralatan rumah tangga yang menggunakan listrik menjadi rusak dan usaha juga kian merugi akibat sering padamnya aliran listrik PT. PLN. Akibat pemadaman listrik itu sejumlah sektor vital mengalami kerugian. Seperti sektor investasi dan industri yang terpukul dan kacau, sektor usaha kecil dan menengah lumpuh, di sektor rumah tangga atau perkantoran banyak peralatan elektronik yang rusak, serta terganggunya pelayanan publik.<sup>2</sup> "Ini adalah bukti dari kinerja jelek Manajemen PLN Wilayah Sumut, yang tidak bertanggung jawab dan profesional, serta seringnya terjadi pemadaman listrik," kata Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Sumatera Utara, Abubakar Siddik di Medan.<sup>3</sup>

## B. METODE PENELITIAN

Untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dalam penulisan ini, maka metode penelitian yang digunakan berupa penelitian hukum yuridis normatif, Metode penelitian yang menggunakan Pendekatan hukum yuridis normatif ini merupakan pendekatan dengan berdasarkan norma-norma atau peraturan perundang-undangan yang mengikat serta mempunyai konsekuensi hukum yang jelas, dan dapat diterapkan dalam mengkaji dan membahas permasalahan-permasalahan dalam penelitian ini. Pendekatan yang dipergunakan dalam penulisan jurnal ini adalah "*Statute Approach*" dan "*Conceptual Approach*". *Statute Approach* adalah pendekatan yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan permasalahan yang akan dibahas. *Conceptual Approach* adalah pendekatan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara membahas pendapat para magister sebagai landasan pendukung. Penulisan jurnal ini menggunakan bahan hukum primer dan sekunder yang diperoleh dari inventarisasi, dan selanjutnya bahan hukum tersebut akan diklasifikasikan menurut obyek penelitian yang dalam hal ini berkaitan dengan materi yang dibahas yaitu tentang perjanjian penggunaan nuklir dengan tujuan damai, serta pada akhirnya bahan-bahan hukum tersebut disistematisasikan. Pada langkah analisis, guna memperoleh suatu jawaban maka akan digunakan penalaran deduktif, serta dalam menjawab permasalahan tersebut digunakan penafsiran sistematis.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Prinsip tanggung jawab merupakan hal yang penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam setiap kasus pelanggaran, khususnya pelanggaran terhadap hak konsumen diperlukan sikap

<sup>2</sup> "Listrik Sering Padam, PLN Hingga Presiden Digugat di PN Medan", [www.Detik.com](http://www.Detik.com), 17 Juli 2013.

<sup>3</sup> "Sering Mati Lampu, Manajemen PLN Sumut Dipertanyakan", [www.Republika.com](http://www.Republika.com), 16 Juni 2014.



kehati-hatian dalam menganalisis pihak mana yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak yang terkait. Pada kasus ini konsumen telah dirugikan akibat adanya pemadaman listrik tersebut yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian baik materiil dan non materiil. Menurut Keppres RI Nomor 104 Tahun 2003, Pasal 3 ayat (2) jo Kepmen ESDM Nomor: 1616K/36/Men/2003, Pasal 6 (Ayat)3 : Apabila standar mutu pelayanan pada suatu sistem kelistrikan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) khususnya berkaitan dengan lama gangguan, jumlah gangguan, dan/atau kesalahan pembacaan meter tidak dapat dipenuhi, maka Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT Perusahaan Listrik Negara wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen yang bersangkutan, yang diperhitungkan dalam tagihan listrik pada bulan berikutnya.

Berdasarkan keppres Nomor 104 Tahun 2003 sebagai upaya PT. PLN agar terdorong terus menerus melakukan perbaikan dan bagi konsumen ada acuan norma untuk menuntut hak-hak mereka yang telah dirugikan akibat adanya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan PT. PLN selaku pelaku usaha yang berdasarkan pada UUPK bahwa konsumen mempunyai hak-hak yang patut dipenuhi oleh pelaku usaha. Harus dipahami ganti rugi menurut norma itu bukan hanya soal nominal atau besaran ganti ruginya saja, tetapi PT. PLN berfungsi sebagai penyedia jasa tenaga listrik harus bertanggungjawab atas kinerja pelayanan yang merugikan masyarakat hal ini sesuai dengan ketentuan UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan maupun peraturan-peraturan lainnya yang menyangkut ketenagalistrikan.

Pasal 28 UU No. 30 Tahun 2009 mengemukakan 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.

Selain kewajiban yang dimiliki PT. PLN terdapat pula hak yang dimiliki konsumen. PT. PLN dalam hal ini harus mengerti mengenai hak-hak dari konsumen sebagaimana yang ditentukan Pasal 4 UUPK diantaranya hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa serta hak atas informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi tenaga listrik yang sering mengalami pemadaman dan hak untuk didengar pendapat dan keluhan konsumen akibat padamnya listrik tersebut. Dalam kasus ini, PT. PLN tidak dapat memenuhi kewajiban sebagai pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 UUPK. Karena pelaku usaha yakni PT. PLN



tidak dapat memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai perbaikan yang dilakukan oleh PT. PLN sehingga membuat konsumen menjadi resah. Perbaikan terhadap pelayanan jasa ketenagalistrikanpun sangat minim dilakukan. Bahkan dengan adanya kebutuhan energi listrik yang semakin meningkat, ketersediaan layanan ketenagalistrikan belum dapat mengimbangnya. Seperti yang terjadi selama ini, mutu pelayanan yang diberikan PT. PLN kepada konsumennya menjadi rendah.

Secara hukum, konsumen yang telah dirugikan sebagai akibat dari perbuatan pihak lain berhak mendapatkan ganti rugi sesuai dengan Pasal 7 UUPK. Selain itu didalam Pasal 7 huruf f UUPK pelaku usaha juga mempunyai kewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pada UUPK ada batasan waktu untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen, ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, batasan waktu tersebut dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi (Pasal 19 ayat 3).

Pada kasus pemadaman listrik tidak memungkinkan konsumen mendapatkan ganti rugi yang sesuai pada ketentuan Pasal 7 UUPK. Karena pemadaman tersebut terjadi terus-menerus hingga melebihi jangka waktu yang ditetapkan UUPK. Sehingga peraturan yang ada di UUPK tentang pemberian ganti rugi tidak berlaku pada kasus pemadaman listrik, tetapi mengacu pada Keppres RI Nomor 104 Tahun 2003, Pasal 3 ayat (2) jo Kepmen ESDM Nomor: 1616K/36/Men/2003, dalam Pasal 6 dinyatakan apabila standar mutu pelayanan rendah, maka PLN wajib mengurangi tagihan konsumen 10% dari biaya beban dan diperhitungkan pada bulan berikutnya.

Sebagai konsumen, masyarakat berhak melakukan upaya hukum menuntut ganti kerugian akibat pemadaman listrik. Pada ketentuan Pasal 19 UUPK, menentukan bahwa PT. PLN bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Mengonsumsi dalam hal ini memakai atau menggunakan barang dan/atau jasa. Masyarakat konsumen listrik yang menderita kerugian akibat pemadaman dapat menuntut ganti rugi pada PT. PLN, meliputi kerugian materiil maupun immateriil. Konsumen dapat mengajukan gugatan ganti rugi kepada PT. PLN atas dasar perbuatan melanggar hukum sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Melalui instrumen ini, konsumen dihadapkan pada beban pembuktian, karena harus membuktikan unsur-unsur :



1. adanya perbuatan melanggar hukum;
2. adanya kesalahan atau kelalaian pelaku usaha;
3. adanya kerugian yang dialami konsumen;
4. adanya hubungan kasual antara suatu perbuatan melanggar hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.<sup>4</sup>

Mengenai unsur perbuatan melanggar hukum dalam hal ini dapat diasumsikan, bahwa setiap perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha karena bertentangan dengan hukum yang berlaku yang terdapat dalam ketentuan UUPK tentang perbuatan yang dilarang pelaku usaha, hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha.

Mengenai unsur kesalahan, dalam hal ini pelaku usaha tidak dapat memberikan informasi yang jelas kepada konsumen sesuai dengan kewajiban pelaku usaha yang terdapat pada Pasal 7 UUPK serta Pasal 25 ayat 3 Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2005 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik tentang kewajiban Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan yakni PT. PLN. Pelaku usaha tidak dapat melaksanakan ketentuan-ketentuan yang terdapat pada peraturan perundang-undangan.

Adanya kerugian sebagai salah satu unsur Pasal 1365 KUH Perdata telah terpenuhi, di mana yang dimaksud dengan kerugian adalah berkurangnya atau hilangnya nilai sesuatu barang sehingga menyebabkan berkurangnya atau hilangnya kepuasan seseorang atas barang tersebut. Dalam hal ini masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa listrik menderita kerugian materiil, karena harus mengeluarkan biaya tambahan dalam kebutuhan rumah tangga maupun aktivitas lainnya akibat penggunaan jasa listrik tersebut. Selain kerugian materiil, masyarakat sebagai konsumen juga menderita kerugian imateriil, karena konsumen merasa kecewa disebabkan listrik yang mengalami pemadaman berkepanjangan. Adanya hubungan kasual antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian berarti setiap kerugian yang dialami oleh konsumen merupakan akibat dan perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha karena kesalahan atau kelalaiannya.

Dalam melakukan gugatan konsumen dapat memilih upaya hukum secara individual maupun secara gugatan class action (gugatan kelompok). Gugatan secara individual yang diatur Pasal 46 ayat (1) huruf a UUPK, bahwa secara personal gugatan seorang konsumen atau ahli waris yang dirugikan dapat dilakukan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen yaitu BPSK sebagaimana yang ditentukan dalam UUPK atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum.

---

<sup>4</sup> Yusuf Shofie, *op. Cit.*, h. 214.



Sedangkan upaya hukum class action (gugatan kelompok) merujuk pada UUPK dan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sebagai dasar untuk mengajukan gugatan. Gugatan class action pada intinya adalah gugatan perdata yang diajukan sejumlah orang sebagai perwakilan kelas yang mewakili kepentingan mereka, sekaligus mewakili korban-korban lainnya yang juga sebagai korban. Ketentuan class action diatur dalam Pasal 46 UUPK Ayat 1 huruf b, gugatan kelompok atau class action harus diajukan konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu di antaranya adalah bukti transaksi pembayaran tagihan listrik.

Gugatan class action akan lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan pelanggaran hukum yang merugikan secara serentak atau sekaligus massal terhadap orang banyak. Artinya gugatan ini mencakup kepentingan orang banyak yang mempunyai kesamaan kepentingan dan diharapkan lebih praktis dari pada gugatan individual dan tidak perlu setiap orang turut serta dalam proses gugatan. Gugatan ini dapat dimanfaatkan oleh konsumen ketenagalistrikan yang merasa hak-haknya dirugikan oleh PT. PLN selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan di Indonesia, karena pemadaman listrik yang sporadic dan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu yang dapat mengakibatkan rusaknya berbagai peralatan rumah tangga dan lain-lain. Gugatan class action harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum. Masyarakat yang hak-hak nya sebagai konsumen pengguna jasa listrik dirugikan oleh PT. PLN dan kerugian tersebut mengakibatkan kerusakan serta dapat dibuktikan maka konsumen dapat mengajukan gugatan class action. Gugatan class action juga dapat diwakilkan kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), pada kasus pemadaman listrik ini YLKI telah turun tangan dalam menangani masalah ini. Dalam gugatan YLKI berindak untuk dirinya sendiri, juga sekaligus mewakili masyarakat konsumen listrik lainnya yang menjadi korban dan mengalami kerugian.

Dasar hukum gugatan perbuatan melanggar hukum pada PT. PLN secara class action maupun secara individu adalah :

- **Pertama**, Pasal 25 ayat 3 PP Nomor 5 Tahun 2005 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, disebutkan :

Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dalam menyediakan tenaga listrik wajib memberikan pelayanan yang baik, menyediakan tenaga listrik dengan mutu dan keandalan yang baik, memberikan perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik, bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, kesehatan dan barang yang timbul karena kelalaiannya.



- **Kedua**, Pasal 28 UU Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan disebutkan, bahwa : PT. PLN wajib menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku, memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat.

- **Ketiga**, Menurut Peraturan Menteri ESDM Nomor 09 Tahun 2011 Pasal 16 : PT. PLN wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen sebesar 10% dari Biaya Beban atau Rekening Minimum dan diperhitungkan dalam tagihan listrik bulan berikutnya apabila realisasi tingkat mutu pelayanan melebihi 10% di atas nilai tingkat mutu pelayanan yang ditetapkan, khususnya yang berkaitan dengan :

- a. gangguan;
- b. jumlah gangguan;
- c. kecepatan perubahan daya tegangan rendah;
- d. kesalahan pembacaan Kwh meter;
- e. waktu koreksi kesalahan rekening.

- **Keempat**, Pasal 11 ayat 2 PP Nomor 5 tahun 2005 menyebutkan : Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan harus menjamin kecukupan pasokan tenaga listrik di dalam masing-masing daerah usahanya.

- **Kelima**, menurut Pasal 19 ayat 1 UUPK mengatakan bahwa : Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- **Keenam**, menurut Pasal 4 UUPK mengatakan bahwa : Hak konsumen hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, selanjutnya pada huruf c menyatakan hak konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Sehubungan dengan gugatan class action, dikenal pula asas beban pembuktian terbalik yaitu, dimana yang harus melakukan beban pembuktian terlebih dahulu adalah pelaku usaha sehubungan dengan berbagai macam keluhan konsumen. Hal tersebut diatur pada Pasal 28 UUPK : “pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana yang dimaksud Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian”. Selain itu ditentukan pula dalam Pasal 28 UUPK bahwa “pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud Pasal 19, Pasal 2, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha”. Dalam pembuktian terbalik ini, unsur kesalahan atau kelalaian tidak lagi menjadi kewajiban



konsumen untuk membuktikannya, tetapi menjadi kewajiban pelaku usaha untuk membuktikan ketidakklalainnya. Pada kasus ini pelaku usaha yakni PT. PLN dianggap lebih mengetahui apa yang sebenarnya terjadi dan mengetahui gangguan-gangguan akibat pemadaman listrik sehingga merugikan konsumen. Pihak pelaku usaha harus mampu membuktikan bahwa dirinya tidak memiliki suatu kesalahan maupun kelalaiannya. Dalam ketentuan Pasal 23 UUPK dikatakan bahwa dalam hal pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Banyaknya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilakukan oleh PT. PLN, konsumen berhak menuntut kompensasi kepada PLN. Konsumen juga dapat mengajukan gugatan apabila benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satunya adalah bukti transaksi. Melihat Pasal 45 Ayat UUPK, maka dimungkinkan bagi konsumen untuk menuntut PT. PLN adalah sebagai berikut :

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di 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 bersengketa.

Dalam penyelesaian kasus pemadaman listrik oleh PT. PLN dapat dilakukan melalui peradilan umum dan di luar peradilan umum. Berdasarkan Pasal 48 UUPK menentukan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan umum mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45 di atas. Berdasarkan pasal tersebut konsumen yang dirugikan keselamatan badannya, keamanan jiwanya, atau harta bendanya dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik dapat mengajukan gugatan terhadap PT. PLN melalui peradilan umum ataupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Menurut Az. Nasution, sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tentang produk konsumen barang



dan/atau jasa konsumen tertentu.<sup>5</sup> Sedangkan menurut Sidharta, bahwa sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen.<sup>6</sup>

Konsumen yang dirugikan oleh PT. PLN atas kerugian yang dialami disamping menggunakan upaya melalui peradilan umum dapat juga diselesaikan di luar peradilan umum. Pasal 45 ayat (4) UUPK menyebutkan, jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang lain yang bersengketa. Ini berarti, penyelesaian sengketa di pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan. Dasar hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan diatur pada Pasal 47 UUPK. Lembaga yang menangani penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), hal ini diatur pada Pasal 49 ayat (1) UUPK, bahwa : “pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan”. Sedangkan tugas dan wewenangnya diatur dalam Pasal 52 UUPK.

Adapun yang berhak melakukan gugatan terhadap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha diatur dalam Pasal 46 Ayat 1 UUPK, yaitu :

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :
  - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
  - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

<sup>5</sup> Az. Nasution, *op. Cit.*, h. 221.

<sup>6</sup> Sidharta, *op. Cit.*, h. 165.



(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Lebih lanjut penjelasan Pasal 45 ayat (2) menguraikan: “penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa”. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini. Pasal 47 UUPK menyebutkan: “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi barang dan/atau jasa mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen”. UUPK dalam Pasal 52 tentang tugas dan wewenang BPSK, memberikan 3 (tiga) macam cara penyelesaian sengketa, yaitu mediasi, arbitrase, dan konsiliasi.

Berdasarkan uraian diatas bahwa lemahnya posisi konsumen jasa kelistrikan di Indonesia, adalah imbasnya dari atmosfer perlindungan konsumen di Indonesia yang juga masih lemah. Masalah perlindungan konsumen yang dihadapi selama ini terutama karena tidak adanya keseimbangan posisi konsumen dan pelaku usaha, sehingga untuk menciptakan kesimbangan tersebut diperlukan pemberdayaan konsumen dengan cara menegakkan hak-hak konsumen sebagaimana yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan, sehingga usaha apa pun yang dilakukan dalam rangka perlindungan konsumen ini tidak lepas dari penegakan peraturan tentang perlindungan konsumen. Mengenai penyelesaian sengketa konsumen, konsumen berhak memilih upaya hukum hukum yang dapat dilakukan konsumen pengguna jasa listrik apabila dirugikan oleh PT.PLN dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik. UUPK sendiri telah mengatur apabila konsumen memilih menyelesaikan sengketa melalui peradilan umum ataupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tetapi UUPK belum mengatur tentang bentuk ganti kerugian, UUPK hanya mengatur upaya penyelesaian sengketa. Sedangkan Undang-Undang Ketenagalistrikan maupun Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang ketenagalistrikan telah mengatur dengan jelas tentang hak-hak konsumen pengguna jasa listrik maupun bentuk ganti kerugian PT. PLN terhadap konsumen pengguna jasa listrik yang mengalami pemadaman listrik tersebut.



## D. KESIMPULAN DAN SARAN TINDAK LANJUT

### a. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan permasalahan jurnal ini, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. PT. PLN belum memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN yang telah dirugikan dalam pemanfaatan jasa listrik.
2. PT. PLN dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyedia jasa listrik kurang memberikan informasi kepada konsumen tentang hak-hak nya dalam penggunaan jasa listrik sehingga dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen.
3. Dalam menyelesaikan sengketa antara PT. PLN dengan konsumen dapat diselesaikan melalui peradilan umum ataupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan (UUPK).
4. Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa listrik seperti pemberian ganti rugi belum dilakukan oleh PT. PLN, mengingat PT. PLN telah melakukan pemadaman listrik yang menyebabkan kerugian pada konsumen jasa listrik.

### b. Saran Tindak Lanjut

Setelah menarik kesimpulan, maka saya mengajukan saran sebagai berikut :

1. Hendaknya PT. PLN memberikan informasi kepada konsumen apabila akan melakukan pemadaman listrik. Sehingga konsumen tidak merasa dirugikan.
2. Bagi konsumen yang dirugikan dapat menggunakan upaya damai terlebih dahulu sebelum menggunakan upaya hukum melalui lembaga peradilan sebagai upaya terakhir dalam menyelesaikan sengketa.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media, Bandung, 2008.
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta 2006.
- Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, 1998.
- Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- F. Suryatmo, *Dasar-Dasar Tenaga Listrik*, PT. Citra Adhiyatsa, 2002.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004.
- Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakkan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kharisma Putra Utama, Jakarta, 2013.

### WEBSITE

- [www.detik.com](http://www.detik.com) tanggal 17 Juli 2013
- [www.medanbagus.com](http://www.medanbagus.com) tanggal 20 September 2013
- [www.metrotvnews.com](http://www.metrotvnews.com) tanggal 20 September 2013
- [www.opini.co.id](http://www.opini.co.id) tanggal 10 Juni 2013
- [www.republika.com](http://www.republika.com) tanggal 16 Juni 2014

