

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG
NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN
(STUDI KASUS PEMADAMAN LISTRIK DI KECAMATAN KETAHUN)**

Elda Widya

Rawamakmur Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu

eldawidyao@gmail.com

Abstrak: Rumusan penelitian ini adalah : 1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun? 2) Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun? Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Pengumpulan data dengan cara menghimpun informasi melalui wawancara mendalam terhadap sejumlah responden dari pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur maupun pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun di Kecamatan Ketahun dan beberapa konsumen pengguna listrik di kecamatan Ketahun. Penelitian ini menyimpulkan bahwa : 1) Bentuk perlindungan hukum PT. PLN (Persero) terhadap konsumen telah sesuai pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan konsumen mendapat kompensasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. pada Pasal 29 ayat (1) huruf e yang menyatakan konsumen berhak untuk mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/ atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. 2) Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun yaitu faktor eksternal dan faktor internal . faktor eksternal itu sendiri 90% disebabkan oleh faktor cuaca dimana hujan lebat di sertai angin kencang yang menyebabkan banyak pohon tumbang sehingga menyebabkan kerusakan pada instalasi gardu listrik. Dan 10% dikarenakan faktor internal seperti kerusakan pada trafo, kabel dan alat penunjang lainnya. Terkait kasus pemadaman listrik di wilayah ketahun itu 90% disebabkan oleh faktor cuaca sehingga pihak PLN tidak memberikan ganti rugi karena itu diluar dari perkiraan mereka.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Undang-Undang, Pemadaman Listrik.

Abstract: The formulations of this research are: 1) What is the form of legal protection for consumers related to power outages in Ketahun District? 2) What are the factors that cause blackouts in Ketahun District? This type of research is field research (*field research*). Collecting data by collecting information through in-depth interviews with a number of respondents from employees of PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur and employees of PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur, Ketahun Guard Office in Ketahun District and some consumers use electricity in Ketahun sub-district. This study concludes that: 1) The form of legal protection of PT. PLN (Persero) to consumers has complied with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and consumers are compensated based on Law Number 30 of 2009 concerning Electricity. in Article 29 paragraph (1) letter e which states that consumers have the right to receive compensation in the event of a blackout caused by errors and/or negligence in operation by the holder of the electricity supply business license. 2) The factors that influence the occurrence of blackouts in Ketahun District are external factors and internal factors. 90% of external factors are caused by weather factors where heavy rains are accompanied by strong winds which cause many trees to fall, causing damage to the installation of electrical substations. And 10% due to internal factors such as damage to transformers, cables and other supporting equipment. Regarding the case of blackouts in the area that year, 90% were caused by weather factors so that PLN did not provide compensation because it was beyond their estimates.

Keywords: Consumer Protection, Laws, Power Outages.

Pendahuluan

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.

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.

Dalam prakteknya harapan pemerintah tersebut masih jauh dari kenyataan. Seiring dengan perkembangan pembangunan ketenagalistrikan disertai dengan munculnya beragam masalah yang melingkupi sektor ketenagalistrikan di Indonesia. Salah satunya adalah masalah pemadaman listrik yang sering terjadi. Pemadaman listrik diartikan dengan keadaan ketiadaan aliran listrik. Padamnya listrik secara otomatis mematikan berbagai aktivitas, terutama bagi masyarakat perkotaan maupun

perdesaan yang mengedepankan peralatan serba elektronik dan menjadi sangat tergantung kepada listrik. Pemadaman listrik dapat diakibatkan krisis energi listrik benar-benar terjadi, banyaknya pembangkit listrik milik PT. PLN (Persero) yang tersebar di pelosok tanah air tidak mampu memasok kebutuhan konsumen yang semakin hari semakin meningkat.

Pemadaman dapat diakibatkan oleh gangguan diluar perkiraan manusia, misalnya pohon tumbang dan menjatuhkan tiang atau kabel listrik (pemadaman tidak terencana). Pemadaman listrik juga dapat diakibatkan oleh pemeliharaan jaringan (pemadaman terencana) PT. PLN (Persero) terhadap trafo, kabel dan alat penunjang lainnya yang harus mendapat perawatan berkala untuk dapat tetap beroperasi sesuai keadaan normal.

Dengan adanya pemadaman tersebut, tentu menimbulkan kerugian bagi beberapa konsumen dari pengguna jasa PT. PLN (Persero), contohnya pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) pada bidang jasa cuci pakaian (*Laundry*) yang sepenuhnya mengandalkan listrik demi menjalankan mesin-mesin *laundry*. Bagi UMKM pada bidang *laundry* yang hanya mengandalkan tenaga listrik dan tidak memiliki alat penghasil daya listrik yaitu *generator set* (*Genset*), tentunya akan mengalami kerugian karena aktivitasnya terganggu dan tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu kerugian juga dirasakan dikalangan bisnis foto copy ataupun percetakan karena dengan adanya pemadaman listrik akan menghambat semua aktifitas bisnis maupun pekerjaan karyawan.

Setiap pekerjaan yang sudah direncanakan pasti telah mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan itu, begitu pula dengan perencanaan pemadaman yang dilakukan PT. PLN (Persero), maka sudah seharusnya PT. PLN (Persero) mempersiapkan segala sesuatu yang menunjang pekerjaan tersebut, termasuk hal penginformasian kepada pelanggan. Memberitahukan terlebih dahulu tentang program pemadaman kepada konsumen listrik yang tidak lain adalah masyarakat menjadi

tanggung jawab PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha penyedia jasa listrik dan masyarakat sebagai konsumen harus mendapatkan haknya dengan menerima pemberitahuan sebelum diadakannya pemadaman listrik.¹

Dalam Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) pada 4 pasal 1 ayat (1) menegaskan tentang kewajiban PT. PLN memenuhi pelayanan dengan memperhatikan prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diinformasikan secara luas.

Dalam Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Kewajiban yang satu ini kadang sering dilupakan. Padahal penyampaian informasi kepada konsumen dapat berupa representasi, peringatan ataupun instruksi.²

Kekecewaan masyarakat sebagai konsumen listrik bahwa pihak PT. PLN (Persero) dianggap melalainkan kewajibannya adalah dengan tidak didahului dengan keterangan jadwal pelaksanaan pemadaman yang jelas. Penyebaran informasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalkan dengan pengumuman di desa-desa, surat edaran atau melalui media elektronik lainnya. Pemberitahuan informasi tidak diskriminatif terhadap konsumen. Setiap konsumen berhak mendapat informasi yang sama kadarnya dengan konsumen lainnya. Termasuk penyebaran informasi pemadaman, yang seharusnya diterima konsumen dari pihak PT. PLN (Persero).

Pemadaman listrik yang terjadi di Kecamatan Ketahun dan Sekitarnya

membuat puluhan warga yang berasal dari berbagai kecamatan di Kabupaten Bengkulu Utara, seperti dari Kecamatan Ketahun, Napal Putih, Putri Hijau, Marga Sakti Seblat, Ulok Kupai dan Pinang Raya, mendatangi Kantor Unit Layanan Pengadaan (ULP) PT.PLN (Persero) Rayon Arga Makmur di Kecamatan Kota Arga Makmur, pada Kamis, 25 Februari 2021 karena kejadian tersebut konsumen banyak mengalami kerugian, seperti banyaknya barang-barang elektronik yang rusak, selain itu semua aktivitas mencari nafkah pun menjadi terganggu.³ Tidak hanya itu pemilik usaha *laundry* pun merasa kecewa karena sering terjadi pemadaman listrik. Dimana pemadaman listrik terjadi bukan hanya satu atau dua jam tetapi hingga berjam-jam bahkan hingga berhari-hari listrik masih juga padam. Mengingat usaha *laundry* hanya mengandalkan tenaga listrik.⁴ Sehingga membuat aktivitas mereka menjadi terganggu dan akan memperlambat penyelesaian pekerjaannya.

Sementara, manager PT. PLN Persero Rayon Arga Makmur, Khairul Mustafa, menyebutkan, permasalahan ini terjadi dikarenakan ada kendala internal dan kendala eksternal. Untuk kendala internal, memang hal ini menjadi permasalahan bagi pihak PLN, seperti kontruksi jaringan. Kemudian, untuk kendala eksternal di luar tanggung jawabnya PLN. Karena hal tersebut terkait dengan tanam tumbuh masyarakat yang saat ini juga menjadi masalah listrik yang sering padam.⁵ Terkait hal tidak ada pemberitahuan terlebih dahulu kepada masyarakat bila ada pemadaman listrik. Manager PT. PLN Persero Rayon Arga

3

<https://bengkulu.garudacitizen.com/2021/02/25/listrik-sering-padam-warga-datangi-kantor-ulp-pt-pln-arga-makmur/> di akses pada tanggal 09 Maret 2021 pukul. 20.11

⁴ Wawancara, kepada ibu Eva selaku pemilik usaha Laundry di Desa Giri Kencana Pasar D1, pada senin 15 maret 2021.

5

<https://bengkulu.garudacitizen.com/2021/02/25/listrik-sering-padam-warga-datangi-kantor-ulp-pt-pln-arga-makmur/> di akses pada tanggal 09 Maret 2021 pukul. 20.11

¹ Kristiyanti, Celina T.S.. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta, 2008 : Sinar Grafika), h. 21

² Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008). h. 45

Makmur juga mengatakan, pihaknya akan segera berbenah diri terkait dengan hal tersebut. Memang pada dasarnya seluruh PLN se-Indonesia ada grup yang dinamakan PLN Menyapa terkait dengan pemberitahuan pemadaman listrik, namun hal tersebut hanya diperuntukan bagi pejabat dan Forkopimda Kabupaten.

Sehubungan dengan kasus-kasus di atas, mutu keandalan tenaga listrik PLN, misalnya, harus ada batas-batas keandalan dan kriteria yang lebih jelas, yaitu antara PLN dan konsumen harus ada saling pengertian. PLN harus dapat memahami tuntutan konsumen akan kejelasan kriteria mutu pelayanan yang jelas. Di sisi lain, konsumen juga harus memahami, tingkat kemampuan PLN dalam menyediakan tenaga listrik, memang belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan seluruh lapisan masyarakat, akan tetapi sedikit demi sedikit akan terus ditingkatkan.

Prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktek bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah tidak diragukan lagi oleh penduduk Mekkah, sehingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis.⁶ Setelah Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat (279).

Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya. (QS Al-Baqarah ayat 279).

Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat

disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.⁷

Tujuan perlindungan konsumen dalam hukum Islam adalah untuk mewujudkan mashlahah (kemaslahatan) bagi umat manusia. Sedangkan tujuan perlindungan konsumen di dalam UUPK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 adalah :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif, pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi, serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari permasalahan diatas mengenai waktu pemadaman listrik ataupun listrik yang selalu nyala tanpa harus ada pemadaman

⁶ Jusmaliani, dkk, *Bisnis berbasis syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 49

⁷ Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 41

sangat penting bagi konsumen PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur dan PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun khususnya mereka para konsumen yang sangat mengandalkan listrik dalam kegiatan sehari-hari atau pekerjaannya dan apabila hal tersebut diabaikan oleh pelaku usaha dalam hal ini yaitu PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur dan PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun, maka hal tersebut merupakan kemudharatan atau kerugian bagi konsumen, untuk itu kemudharatan dalam hukum Islam dilarang karena merugikan orang lain.

Kerugian dari pihak konsumen mengakibatkan adanya wanprestasi karena tidak terpenuhinya isi perjanjian yang telah disepakati. Apabila ada tuntutan dari konsumen maka pihak pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas penggunaan tenaga listrik. Pemberian ganti rugi atau kompensasi adalah hak dari masyarakat yang menjadi pelanggan sehingga dapat diperhitungkan. Namun selama ini, keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada lembaga konsumen hanya sebatas lisan saja. Selain mendapatkan ganti rugi, masyarakat juga berhak mendapat informasi terkait rencana PT. PLN (Persero) dalam pelaksanaan pemadaman listrik. Hal tersebut menggambarkan kondisi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha dalam bisnis pelayanan listrik kepada konsumennya. Mengingat listrik sangatlah berguna untuk menunjang aktifitas manusia, maka pelaksanaan pelayanan untuk memenuhi hak-hak konsumen merupakan hal yang utama yang harus dilakukan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), mengatur mengenai hak konsumen pada Pasal 4 huruf h yang berbunyi :

“konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Undang-Undang Ketenagalistrikan tertera pada Pasal 29 ayat (1) huruf e yang menjabarkan mengenai 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.

Dalam Surat perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar yang dibuat oleh PT. PLN (Persero) dengan perjanjian baku/klausula baku, pengguna jasa listrik mengikatkan diri untuk membayar rekening listrik yang di tagih oleh PT. PLN (Persero), dan akan mendapat sanksi pemutusan sementara tegangan listrik ke konsumen apabila tidak memenuhi pembayaran sesuai batasan waktu yang seharusnya (keterlambatan pembayaran). Konsumen dengan mudahnya secara sepihak dijatuhi sanksi bila yang bersangkutan terlambat membayar kewajibannya, tetapi sebaliknya sanksi yang sama tidak dapat diarahkan kepada pejabat tata usaha negara (aparatur BUMN/BUMD) yang terlambat merealisasikan pelayanannya kepada masyarakat, ketimpangan ini dapat terjadi disemua sektor kehidupan.⁸

Adanya perjanjian baku tersebut menyebabkan pihak PT. PLN (Persero) dapat mencantumkan ketentuan-ketentuan sesuai keinginannya, sehingga memungkinkan dalam perjanjian baku tersebut lebih condong menguntungkan dan memberatkan konsumen. Konsumen yang tidak memiliki pilihan lain selain menyetujui perjanjian baku tersebut karena begitu memerlukan listrik dalam melakukan kegiatan sehari-harinya dengan terpaksa menyetujui perjanjian baku tersebut. Perjanjian baku menurut Sutan Remi Sjahdeini yaitu sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausula dibakukan oleh pihak yang lebih kuat kedudukannya dan pihak lain pada

⁸ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, (Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), h. 173.

dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.⁹

Dalam rangka pelaksanaan jual beli tenaga listrik, maka timbul hubungan hukum antar konsumen dengan PT. PLN (Persero). Hubungan tersebut melekat hak dan kewajiban, hal tersebut merupakan keterikatan penjual untuk menyerahkan barang dan/atau jasa dan memperoleh pembayaran, keterikatan pembeli untuk membayar harga dan memperoleh barang dan/atau jasa.¹⁰ Usaha untuk melindungi konsumen secara umum dan mengikat posisi konsumen yang lemah, maka hukum harus melindungi konsumen sebagaimana dari tujuan hukum itu sendiri yaitu memberikan perlindungan kepada masyarakat.

Keseimbangan antara konsumen dan produsen dapat dicapai dengan meningkatkan perlindungan terhadap konsumen karena posisi produsen lebih kuat dibandingkan konsumen.¹¹ Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak.¹² Kendala yang dihadapi dalam upaya perlindungan konsumen di Indonesia tidak terbatas pada rendahnya kesadaran konsumen akan hak yang dimilikinya, melainkan adanya persepsi yang salah di kalangan sebagian besar produsen bahwa perlindungan terhadap konsumen akan menimbulkan kerugian terhadap produsen.

Konsumen merupakan pengguna jasa listrik yang harus dilindungi oleh hukum, mengingat banyak kasus di bidang listrik yang malah merugikan konsumen sendiri, salah satunya adalah pemadaman

listrik. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha, meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dari beberapa tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen.¹³ Oleh karena itu, penulis menyusun tesis ini dengan masalah yang lebih mengerucut yaitu mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen, dimana tidak terpenuhinya hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan hak konsumen untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya oleh PT. PLN (Persero).

Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun?.

¹³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 30.

⁹ Celina Tri Siwi Kristiyani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 139.

¹⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung PT. Citra Aditya Bakti, 2010), h. 318.

¹¹ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, (Jakarta: Kencana, 2013) h. 28.

¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Cetakan Kedua, PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 29.

2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun?

Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) studi kasus yaitu penelitian langsung yang penulis lakukan secara intensif, terinci dan mendalam pada PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur dan PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun serta para konsumen listrik di kecamatan Ketahun.

Kajian Teori

Asas, Tujuan, Manfaat dan Prinsip dalam Perlindungan Konsumen

Dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, terdapat beberapa asas yang terkandung di dalamnya. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut Pasal 2 UUPK, adalah :

Asas manfaat

Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian diharapkan bawa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh

lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.

1. Asas keadilan

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

2. Asas keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha (produsen), dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen, dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

3. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsinya/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentrangan dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

4. Asas kepastian hukum

Dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Sedangkan dalam Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan:¹⁴

¹⁴ Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitan dengan Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), h. 89

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melingungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dalam keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Adapun manfaat dari adanya perlindungan konsumen di Indonesia yakni:¹⁵

1. *Balancing Position*
Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan diterapkannya perlindungan konsumen di Indonesia maka kedudukan konsumen yang tadinya cenderung menjadi sasaran pelaku usaha untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya, misalnya dengan cara memperdaya konsumen melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang akhirnya merugikan pihak konsumen, kini menjadi subjek yang sejajar dengan posisi pelaku usaha.

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 atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.¹⁶

2. Memberdayakan konsumen

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh tingkat pendidikan konsumen yang masih rendah. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan landasan baru bagi pemberdayaan konsumen di Indonesia melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

3. Meningkatkan profesionalisme pelaku usaha

Dengan perkembangan dunia bisnis yang terus berubah dengan cepat di satu sisi dan di sisi lain kesadaran konsumen yang semakin baik, maka pelaku usaha tidak mungkin lagi untuk bertahan dengan cara-cara yang tradisional. Pelaku usaha dituntut menjalankan usahanya secara profesional.

Dalam kondisi yang seperti ini, pelaku usaha harus membangun usaha yang berorientasi untuk jangka panjang. Untuk itu pelaku usaha dalam melakukan usahanya harus memperhatikan keadilan, kejujuran, serta memperhatikan etika dalam menjalankan usahanya. Bahkan, jika dirasa perlu pelaku usaha harus berani

¹⁵ Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitan...*, h. 89

¹⁶ Celina Tri Siswi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan...*, h. 5.

menanggihkan keuntungan untuk saat sekarang demi memperoleh perhatian pasar yang justru akan mendatangkan keuntungan yang lebih besar untuk waktu yang akan datang. Untuk itu profesionalisme pelaku usaha merupakan yang harus dipenuhi saat ini dan tidak dapat ditawar lagi jika pelaku usaha ingin tetap eksis dalam menjalankan usahanya.

Mengenai prinsip umum dalam perlindungan konsumen, dikemukakan oleh Agus Brotosusilo, yang mengatakan bahwa prinsip yang harus mendasari pengaturan mengenai perlindungan konsumen adalah prinsip keadilan dalam berinteraksi dan berinterelasi antara para pelaku usaha dan konsumen. Prinsip tersebut menurut Agus Brotosusilo harus diimplementasikan dalam beberapa persyaratan yang tidak dapat ditawar-tawar lagi bagi perlindungan konsumen agar dapat berlaku efektif. Prinsip-prinsip tersebut adalah:¹⁷

- a. *Strict Liability* : prinsip ini sangat efektif untuk melindungi konsumen, karena strict liability merupakan pertanggungjawaban yang tidak didasarkan pada unsur-unsur kesalahan dari pelaku usaha sebagaimana layaknya penyelesaian perkara di pengadilan, tetapi didasarkan pada risiko. Artinya, setiap risiko yang timbul dan diderita “karena korban pemakaian produk yang cacat”, akan mendapatkan ganti kerugian secara langsung dan seketika tanpa harus membuktikan kesalahan para pelaku usaha dari produk bersangkutan.
- b. Diselenggarakan pengadilan cepat, sederhana dan biaya murah dan small claim court untuk penyelesaian secara litigasi. Melihat bahwa posisi konsumen adalah lemah, bila sengketa tersebut mengenai ganti rugi yang nilainya kecil, misalnya yang hanya bernilai beberapa ratus ribu rupiah, atau konsumen menderita sakit yang segeramemerlukan pengobatan maka sungguh tidak adil bagi konsumen korban bila harus

mengikuti proses pengadilan sebagaimana sekarang berlaku, yang sangat memakan waktu lama. Untuk itu, perlu diadakan pengaturan yang berbeda mengenai ganti-rugi dalam jumlah kecil dan ganti rugi dalam jumlah besar.

- c. Reformasi terhadap beban pembuktian mengingat perkembangan dalam industrialisasi sangat pesat dengan prasarana “high technology”. Pemahaman teknologi pelaku usaha akan lebih baik dibandingkan dengan pemahaman yang dimiliki oleh konsumen atau bahkan oleh hakimnya sendiri. Untuk itu, perlu pengalihan beban pembuktian, artinya bukan lagi penggugat yang membuktikan ubur kesalahan pelaku usaha, melainkan pelaku usaha yang harus membuktikan dirinya tidak bersalah. Jika pelaku usaha gagal membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah, maka otomatis ia bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen/penggugatnya.¹⁸ Tentunya dalam proses pembuktian harus diupayakan menghadirkan saksi ahli yang berpengalaman dalam bidangnya, yang berposisi netral dan juga harus ada standar produk yang akan menjadi ukuran bagi produk yang baik.

Hasil dan Pembahasan

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemadaman Listrik Di Kecamatan Ketahun

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna tenaga listrik dapat dilihat pada penerapan Pasal 4, Pasal 6 dan Pasal 7. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak dari konsumen. Pasal 4 huruf a menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.

¹⁷ Celina Tri Siswi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan...*, h. 85.

¹⁸ J. Widijantoro, *Product Liability dan Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Justitia Et Pax, Juli-Agustus 1998), h. 5.

Pemadaman listrik yang terjadi dengan frekuensi yang cukup sering dan terjadi selama beberapa jam lamanya tentunya sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan masyarakat pengguna listrik, karena dengan sendirinya juga konsumen terpaksa harus menghentikan aktifitasnya.

Pasal 4 huruf c menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur, berkaitan dengan pemadaman listrik yang sering terjadi dan sering juga berlangsung selama berjam-jam, konsumen kadang tidak mendapatkan info yang benar bahkan kadang tidak ada pemberitahuan sama sekali dari PT. PLN.

Demikian juga kondisi tidak nyaman dirasakan oleh masyarakat pengguna listrik atau konsumen apabila akan melaporkan gangguan yang terjadi yang berkaitan dengan penggunaan listrik. PT PLN menyarankan bahwa apabila terjadi gangguan untuk segera menghubungi keluhan pelanggan, namun yang terjadi adalah keluhan sering hanya didengarkan tapi tindak lanjutnya sangatlah lambat. Jelas tindakan yang demikian tidak sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menentukan bahwa 'konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang dipergunakan'.¹⁹

Faktor-Faktor Penyebab Pemadaman Listrik Di Kecamatan Ketahun

Ada dua faktor yang menyebabkan pemadaman diantaranya:²⁰

1. Faktor internal atau pemadaman terencana

Adalah pemadaman listrik yang memang sudah direncanakan oleh PT. PLN. Hal ini disebabkan karena adanya penambahan peralatan jaringan, pemeliharaan pembangkit, jaringan atau gardu, peremajaan alat atau karena permintaan pelanggan (misalnya, geser tiang listrik, tambah jaringan atau pasang baru), atau dapat juga dikarenakan rabas terhadap pohon-pohon yang sekiranya

mengganggu posisi kabel dan tiang listrik.²¹

Pemadaman listrik terencana sebagai upaya dari PLN untuk menghindari mati listrik secara total pada suatu system jaringan listrik. Hal ini dilakukan untuk menghindari situasi sewaktu-waktu permintaan listrik melebihi kapasitas suplai daya dari jaringan dan pemakaian peralatan yang melebihi umur standar pemakaian.

2. Faktor Eksternal atau Pemadaman tidak terencana.

Adalah pemadaman listrik yang tidak direncanakan pekerjaannya oleh PLN. Pemadaman ini dapat disebabkan karena terganggunya instalasi listrik karena masalah teknis, terganggunya jaringan listrik karena tersambar petir, terkena pohon, terganggunya instalasi pelanggan karena hubungan singkat (korsleting), kelebihan beban dan lainnya. Seringkali hal ini terjadi, dikarenakan kondisi demografi yang rawan terhadap gangguan alam. Gangguan alam tidak dapat diketahui oleh manusia kapan terjadinya. Hal ini disebabkan karena pemadaman jenis ini diluar tanggung jawab PLN. Pemadaman ini juga dapat dikarenakan usia peralatan yang sudah seharusnya diganti tetapi belum mengalami peremajaan, sehingga berdampak terganggunya fungsi dari instalasi listrik.²²

Kesimpulan

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen di kecamatan ketahun telah sesuai pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana masyarakat mendapatkan haknya yaitu berupa informasi yang jelas terkait adanya jadwal pemadaman listrik yang disebabkan oleh gangguan kerusakan travo atau gardu induk yang si sebarluaskan melalui media sosial. Dan terkait ganti rugi berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Pasal 29 ayat

¹⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4

²⁰ Wawancara dengan Rio. pegawai PT. PLN (Persero), tanggal 14 Juni 2021 di Kecamatan Ketahun.

²¹ Wawancara dengan Rio. pegawai PT. PLN (Persero), tanggal 14 Juni 2021 di Kecamatan Ketahun.

²² Wawancara dengan Rio. pegawai PT. PLN (Persero), tanggal 14 Juni 2021 di Kecamatan Ketahun.

(1) huruf e yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan atau pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Terkait kasus pemadaman listrik di wilayah ketahun itu 90% disebabkan oleh faktor cuaca sehingga pihak PLN tidak memberikan ganti rugi karena itu diluar dari perkiraan mereka.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun adalah pemangkasan tanam tumbuh, selain itu disebabkan oleh faktor cuaca yaitu hujan lebat, petir di sertai angin kencang yang menyebabkan banyak pohon tumbang karena mayoritas untuk wilayah ketahun banyak perkebunan seperti perkebunan karet dan sawit sehingga banyak ranting pohon tersebut menempel di kabel aliran listrik. Ada juga faktor internal seperti kerusakan pada travo atau gardu induk sehingga menyebabkan pemadaman listrik dan memerlukan waktu berjam-jam untuk memperbaiki agar aliran listrik bisa kembali normal.

Daftar Pustaka

- Badruzaman, Mariam Darus. *Perjanjian Baku (Staandard) & Perkembangannya di Indonesia*, Bandung : Alumni, 1980.
- Fuady, Munir. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung : Citra Adhitya Bakti, 2001.
- Hadikusuma, Hilman. *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju, 1993.
- Harahap, M Yahya. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung : Alumni, 1982.
- Hernoko, Agus Yudha. *Hukum Pejanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana, 2011.
- HS, Salim. *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, 2003.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Meliala, A. Qiram Syamsudin. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*. Yogyakarta: Liberty, 1985.
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum*, Yogyakarta : Liberty, 1991.
- Muhammad, Abdul Kadir. *Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1990.
- Muhammad, Abdulkadir. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung : Citra Aditya Bakti, 1992.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2001.
- Projodikoro, Wirjono. *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Jakarta: Sumur Bandung, 1979.
- Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Alumni, 1986.
- Setiawan. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Alumni, 1979.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi* . Jakarta: Grasindo, 2006.
- Simanjuntak, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, Djambatan, Jakarta, 1999.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarata: Universitas Indonesia, 1986.
- Soemitro, Roni Hanitjo. *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cet.XV. Jakarta: Intermasa, 1994.
- Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Tutik, Titik Triwulan. *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana, 2008.