

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Medan

Alif Pasah Fachrudin¹, Ai Reni Ratnasari², Prinza Maulana Abdullah³

¹²³STAI Al-Badar Cipulus Purwakarta

alifpasah@albadar.ac.id

Abstrak

Energi Listrik merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia, karena hampir seluruh aspek dalam kehidupan manusia menggunakan energi listrik untuk mempermudah kehidupan manusia baik dalam sektor kecil hingga industri yang berakibat kepada kemajuan sebuah negara. Sehingga terjadi pemadaman listrik dan banyak pihak yang dirugikan. PLN selaku pemegang hak monopoli terhadap listrik harus bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat pemadaman jika terjadi secara sepihak.

Penulisan ini bertujuan untuk memberikan penjelasan berupa sumbangan pemikiran ilmu pengetahuan pada umumnya dan perkembangan ilmu hukum perlindungan konsumen pada khususnya tentang perlindungan hukum terhadap konsumen listrik ditinjau dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Konsep kerangka berpikir penelitian ini bertitik tolak kepada teori tentang perlindungan hukum terhadap konsumen listrik yang bersifat preventif, Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis empiris analisis, yakni metode yang menggambarkan ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori hukum dan implementasinya menyangkut dalam masalah penelitian ini yang kemudian untuk disusun, dijelaskan, dan dianalisis, serta pendekatan yuridis normatif, yakni suatu pendekatan dalam penelitian hukum yang menitikberatkan pada bahan atau data-data sekunder yang berupa hukum positif dengan meneliti bagaimana ketentuan hukum positif tersebut dalam prakteknya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan maka penulis berkesimpulan bahwa PLN belum memberikan perlindungan terhadap konsumen listrik yang dirugikan oleh PLN dan PLN pun masih melanggar atas pemadaman listrik berdasarkan Peraturan Menteri dan Energi No. 02/.P/451/M.PE/1991, Pasal 3 ayat (1) huruf e dalam kurun waktu 3x24 jam dan pihak PLN masih belum memberikan kompensasi sepenuhnya terhadap pelanggan/konsumen listrik yang dirugikan atas pemadaman, tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Pelayanan Listrik, Konsumen Listrik.*

Abstract

Electrical Energy is very important in human life, because almost all aspects of human life use electrical energy to facilitate human life both in small sectors to industries which result in the progress of a country. So there was a power outage and many parties were harmed. PLN as the holder of monopoly rights to electricity must be responsible for losses incurred due to blackouts if they occur unilaterally.

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik
berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen di Kota Medan

This paper aims to provide an explanation in the form of contributions to scientific thinking in general and the development of consumer protection law in particular, about legal protection for electricity consumers from the perspective of the Consumer Protection Law.

The concept of this research framework is based on the theory of legal protection for preventive electricity consumers, Article 1320 of the Civil Code, Article 4 of the Consumer Protection Law No. 8 of 1999.

The research method used is the empirical juridical research method of analysis, which is a method that describes statutory provisions related to legal theory and its implementation regarding this research problem which is then to be compiled, explained, and analyzed, as well as the normative juridical approach, which is an approach in legal research that focuses on secondary materials or data in the form of positive law by examining how legal provisions are Such positivity in practice.

Based on the results of the research that the author has done, the author concludes that PLN has not provided protection for electricity consumers who are harmed by PLN and PLN is still violating power outages based on Minister of Energy Regulation No. 02/P/451/M.PE/1991, Article 3 paragraph (1) letter e within 3x24 hours and PLN still has not fully compensated electricity customers/consumers who are harmed by blackouts, without prior notification to the public.

Keywords: *Legal Protection, Electric Services, Electricity Consumers.*

PENDAHULUAN

Tujuan pembangunan nasional Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan bangsa Indonesia baik material maupun spritual yaitu dengan tersedianya kebutuhan pokok: sandang (pakaian), pangan (makanan), dan papan (perumahan) yang layak. Tujuan lain adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, yang berarti bahwa tersedianya pendidikan dalam arti luas bagi seluruh rakyat. Kesejahteraan dan kecerdasan itu merupakan wujud dari pembangunan yang berperikemanusiaan sebagaimana yang diamanatkan oleh Pancasila yang diterima sebagai falsafah dan ideologi negara Indonesia serta Undang-Undang Dasar 1945, selanjutnya disebut UUD 1945 (Janus Sidabalok, 2006:1).

Industri barang dan jasa mengalami perkembangan dan pertumbuhan yang membawa dampak positif, antara lain dapat disebutkan tersedianya kebutuhan dalam jumlah yang mencukupi, mutunya yang lebih baik, serta adanya alternatif pilihan bagi konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya. Dampak negatif diantaranya, yaitu penggunaan dari teknologi itu sendiri serta perilaku bisnis yang timbul karena makin ketatnya persaingan yang mempengaruhi konsumen. Persaingan yang ketat dapat mengubah perilaku ke arah persaingan yang tidak sehat karena para pelaku usaha memiliki kepentingan yang saling berbenturan diantara mereka. Persaingan yang tidak sehat ini, pada gilirannya dapat merugikan konsumen (Janus Sidabalok, 2006:2).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik negara yang selanjutnya disebut UU BUMN, terdapat maksud dan

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik
berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen di Kota Medan

tujuan pendirian BUMN yang diatur dalam Pasal 2 ayat (1) angka 3 yang menyatakan tujuan pendirian BUMN adalah menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak. Tujuan tersebut adalah, setiap hasil usaha dari BUMN baik barang maupun jasa, dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Abdulkadir Muhammad, 2006). Usaha-usaha pelayanan umum (public service) di Indonesia biasanya dijalankan oleh badan usaha milik negara atau daerah. Pelayanan BUMN atau BUMD seperti listrik, air minum, dan telepon sangat rawan terhadap pelanggaran hak-hak konsumen. Perusahaan listrik yang ada tetap saja kita menyaksikan banyak keluhan datang dari konsumen. Penyebabnya adalah belum tersedia perangkat hukum yang memadai untuk melindungi hak-hak konsumen (Sidharta, 2000:15).

Energi listrik itu keberadaannya sangat penting karena sebagai motor penggerak roda kehidupan pada sebuah bangsa untuk tetap bergerak dan mengarah, maju ke depan. Energi listrik itu penting di kehidupan sehari-hari, bila tanpa energi tersebut akan menghambat hingga menghentikan aktivitas masyarakat dunia usaha dan perumahan, serta berujung terhambatnya atau terhentinya kemajuan umat pada suatu bangsa. Tenaga listrik sangat dibutuhkan bagi kehidupan masyarakat dari hari ke hari untuk kelangsungan hidup manusia dan menjadi kebutuhan masyarakat sehari-hari. Tenaga listrik dapat melancarkan kegiatan usaha yang dilakukan setiap orang. Kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat meningkat serta upaya mendorong peningkatan kegiatan ekonomi, tidaklah terlepas dari penyediaan tenaga listrik.

Konsumen atau pelanggan listrik sering dirugikan oleh PT Perusahaan Listrik negara (Persero) selanjutnya disebut PLN yaitu adanya pemadaman listrik secara sepihak oleh PLN tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya kepada pelanggan listrik, merupakan bukan hal yang baru melainkan sudah menjadi fenomena di masyarakat luas. PLN mempunyai semboyan yaitu Listrik menjadikan kehidupan yang lebih baik (electricity make better life) (Ariono Abdulkadir, 2004:47). Semboyan ini terasa sampai ke masyarakat pedesaan yang berada di pelosok negeri. Semboyan ini diusung oleh PLN, di sisi lain terdapat berjuta masalah ketenagalistrikan di Indonesia diantaranya krisis energi listrik. PLN yang memiliki semboyan tersebut, sungguh berbanding terbalik dengan kenyataan yang ada. PLN sebagai penyedia listrik seharusnya bisa melayani masyarakat dengan baik. Praktiknya, harapan Pemerintah tersebut masih jauh dari kenyataan.

Pemadaman listrik terjadi dilatarbelakangi oleh adanya krisis pasokan energi listrik. Penyebab lainnya yaitu adanya bencana alam seperti, hujan dan badai angin serta adanya pencurian kabel. Faktor Dominan penyebab pemadaman listrik karena kurangnya pasokan energi listrik. PLN memiliki banyak pembangkit yang tersebar melalui adanya beberapa anak perusahaan PLN di pelosok tanah air yang kian hari makin meningkat. Energi listrik yang mengalami krisis merupakan kenyataan buruk bagi konsumen listrik, yang

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik
berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen di Kota Medan

pada tahun 2015 ini mencapai 58 pelanggan atau konsumen listrik yang mengalami kerugian (Paul Sinlaeloe, Pemadaman Listrik: PT. PLN Menjual Barang Yang Cacat Produk).

Pelanggan listrik hanya sebagai konsumen yang tidak tahu mau apapun alasan pihak PLN memadamkan listrik secara tiba-tiba karena hakikatnya pelanggan listrik adalah konsumen yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan jasa atas kewajiban yang sudah mereka penuhi. Pelanggan listrik di dalam kehidupan sehari-hari sebagai konsumen seringkali mendapat pelayanan yang mengecewakan dari pihak PLN berupa pemadaman listrik yang menyebabkan kerugian pada kehidupan mereka. PLN sering mendapat keluhan dari para pelanggan listrik.

Masyarakat banyak yang menggantungkan kehidupannya pada energi listrik. Mereka berasal dari kalangan rumah tangga, bisnis, hingga industri sangat terpukul ketika terjadi insiden pemadaman listrik yang berujung pada kerugian para konsumen listrik. Pemadaman listrik yang terjadi beberapa bulan yang lalu mengakibatkan kerugian besar bagi masyarakat di Medan diperkirakan kerugian atas pemadaman tersebut sebesar Rp. 500.000,-/orang, sedangkan yang menggunakan listrik ribuan orang.

Pemadaman listrik juga berdampak buruk bagi masyarakat khususnya pemilik warnet yang mengakibatkan omset warnetnya, menurun drastis akibat adanya kerusakan alat-alat elektronik dan kaburnya pelanggan, yang mengakibatkan kerugian materil yang omset biasanya mencapai Rp. 200.000/hari menjadi di bawah Rp. 100.000/hari akibat adanya pemadaman tersebut. Pelanggan listrik lain yang mendapatkan dampak buruk akibat pemadaman listrik tersebut yaitu untuk kepentingan bisnis atau biasa, khusus bagi konsumen rumah tangga tidak mudah memformulasikan besarnya kerugian secara material akibat padamnya listrik, misalnya terhambatnya kegiatan-kegiatan rumah tangga sehari-hari atau tidak berfungsinya perangkat elektronik rumah tangga karena listrik padam. Pemadaman listrik tersebut sangat merugikan konsumen.

Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (1) dan (2) menyebutkan bahwa :

1. Perlindungan Konsumen adalah upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan.

Perlindungan konsumen sudah seharusnya menjadi prioritas utama pemerintah agar tidak menimbulkan banyak kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai pengguna barang dan jasa. Selanjutnya disebutkan dalam pasal 2 Undang-undang perlindungan konsumen pasal 2 "perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum". Dalam Pasal 2 tersebut telah dikatakan bahwa konsumen memiliki perlindungan hukum, hal ini bisa di

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Medan

jadikan landasan bagi konsumen untuk meminta ganti rugi apabila terjadi wanprestasi.

Didalam Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan dalam Pasal 3 bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah :

Perlindungan Konsumen bertujuan:

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

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 diatur mengenai hak-hak konsumen, yaitu :

- a) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan 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 mendapat kompensasi ganti rugi, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Meskipun pemerintah sudah membentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, namun tidak semua konsumen terutama konsumen listrik PLN tidak semuanya mengetahui hal ini, sehingga terjadi pelanggaran

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik
berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen di Kota Medan

yang dilakukan PLN mereka tidak mengetahui bagaimana menuntut hak mereka atas kerugian yang timbul dari pemadaman listrik oleh PLN.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah yuridis empiris menggunakan jenis penelitian lapangan (field research) yang sifatnya kualitatif, artinya data langsung diambil dari sumber. Beni menyatakan bahwa dalam penelitian deskriptif, menggambarkan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan yang diteliti (Beni Ahmad Saebani, 2008:97).

Kemudian metode penelitian hukum yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian hukum yuridis empiris. Metode hukum ini disebut juga dengan penelitian doktrinal yang merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk melihat hukum dalam hal yang nyata dan bagaimana hukum yang berlaku dilingkungan masyarakat.

Berkenaan dengan penelitian yang akan diteliti, jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), kemudian dilihat dari jenis datanya, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif analitis, yakni mengungkapkan fakta yang terjadi, keadaan yang sebenarnya, fenomena, variabel dengan apa adanya yang sungguh terjadi pada konsumen listrik.

Dalam penelitian ini, peneliti dihadapkan langsung pada responden dan lingkungannya sehingga peneliti dapat menyaksikan dan merefleksikan dengan cermat apa yang diucapkan dan dilakukan oleh responden.

Mengenai pengumpulan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara. Alasan penggunaan beberapa cara ini sebagai cara bagi peneliti untuk mendapatkan informasi atau data yang akurat serta memiliki nilai validitas. Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini dengan cara Interview atau wawancara, observasi, dan dokumentasi.

PEMBAHASAN

Ketentuan Pemadaman Listrik PLN

Keberadaan hukum positif yang berlaku di Indonesia sebagai unsur utama untuk negara hukum. Seorang konsumen bila dirugikan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat mengugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Pihak yang memasarkan produk bergantung dari siapa yang melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Kualifikasi gugatan yang lazim digunakan di berbagai negara, termasuk Indonesia, adalah wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

Ketika banyaknya masalah yang timbul di bidang kelistrikan, masyarakat menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Dari berbagai masalah yang ada, sebenarnya inti pokok persoalannya pada hak dan kewajiban kedua

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik
berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen di Kota Medan

belah pihak, dalam hal ini, PLN selaku produsen jasa kelistrikan dan warga selaku konsumen. Reaksi warga sebagai konsumen untuk menuntut ganti rugi, misalnya merupakan cerminan adanya kesadaran bahwa sebagai konsumen mereka mempunyai hak, sebaliknya, sikap tegas PLN akan memberi ganti rugi kepada konsumen yang hak-haknya belum mampu dipenuhi oleh pihak PLN.

Dimensi hukum padamnya listrik jelas tidak mengembirakan bagi pelanggan/konsumen listrik. Dalam perspektif perlindungan hukum terhadap konsumen, setidaknya ada dua hal yang terkemuka. Pertama, ditengah-tengah minimnya konsekuensi hukum padamnya listrik, PLN terlampaui egois menghitung kerugian ekonomisnya ketimbang kerugian ekonomi yang dialami berbagai lapisan pelanggan/konsumennya. Evaluasi masalah-masalah teknis listrik cenderung menyalahkan perusahaan pembuat peralatan-peralatan PLN. Ini terlihat pada keinginan PLN mengajukan komplain pada perusahaan tersebut. Tentu saja hal ini mengundang pertanyaan pasokan peralatan tersebut tidak memenuhi standard an operasional prosedur di PLN? Hal-hal teknis demikian perlu kiranya transparansi kebijakan kepada masyarakat agar diketahui bagaimana mata rantai kegiatan penyediaan tenaga listrik secara berkeseimbangan.

Kedua, dimensi keadilan bagi pelanggan/konsumen untuk mendapatkan ganti rugi banyak dikorbankan, khususnya konsumen rumah tangga. Hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi dari PLN hanyalah hiasan Undang-Undang Ketenagalistrikan. Ketika konsumen menjumpai masalah, konsumen dihadapkan pada berbagai pembatasan yang sah menurut hukum. Tidak mudah menyingkap tabir pembatasan hukum demikian. Dibandingkan dengan pelanggan listrik untuk kepentingan bisnis/biasa, khusus bagi konsumen rumah tangga tidak mudah memformulasikan besarnya kerugian secara material akibat padamnya listrik, misalnya, terhambatnya kegiatan-kegiatan rumah tangga sehari-hari atau tidak berfungsinya perangkat elektronik rumah tangga karena listrik padam. Ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata jo. Pasal 25 ayat (3) butir d Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989. Melalui instrument ini, konsumen dihadapkan pada beban pembuktian (*burden of proof*) yang berat, karena harus membuktikan unsur-unsur :

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

Alternatif mengajukan gugatan "class action" yang sudah ada dasar hukum postifnya yang ketentuan class action diatur dalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Ayat (1) tersebut merumuskan:

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Medan

“Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:....b) sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama”.

Ayat (2) menentukan:

“Gugatan yang diajukan sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b... diajukan kepada peradilan umum”.

Pada dasarnya dinyatakan bahwa gugatan kelompok (*class action*) diakui undang-undang ini. Lebih lanjut dikemukakan dalam penjelasan itu bahwa gugatan ini harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adanya bukti transaksi.

Kendala Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik

Berdasarkan hukum positif yang berlaku, landasa yuridis tertinggi terdapat dalam Undang-undang Dasar 1945 yakni Pasal 27 ayat (1) yang menyatakan bahwa segala warga Negara Indonesia bersamaan kedudukannya didalam hukum pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya. Berdasarkan pasal tersebut, memeberikan landasan bagi perlindungan konsumen di Indonesia karena dalam ketentuan itu secara jelas dinyatakan bahwa kedudukan hukum konsumen tidak boleh rendah daripada produsen. Mereka memiliki hak-hak yang seimbang satu sama lain.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur ketentuan untuk konsumen listrik yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh PLN dapat menyelesaikansengketanya melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak-hak konsumen, yaitu :

1. Hak katas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hakatas informasi yang benar, jelas, dan jujur menegenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur sera tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik
berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen di Kota Medan

Pihak PLN sebagai produsen wajib memenuhi prestasi berupa pemenuhan hak-hak konsumen. Berdasarkan kenyataannya, PLN belum bisa mewujudkan hak-hak konsumen seperti yang terdapat pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih dilanggar oleh PLN, misalnya, seperti pada Pasal 4 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan adanya hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa. Berdasarkan kenyataan yang ada, hak konsumen dalam pasal 4 angka 1 Undang-Undang perlindungan Konsumen belum didapat oleh konsumen listrik karena masih sering terjadinya pemadaman listrik secara sepihak oleh PLN tanpa pemberitahuan dahulu yang mengakibatkan kenyamanan seseorang atau pihak tertentu yang menggunakan listrik terganggu. Karena mengakibatkan kerugian materil bagi para pengusaha atau pembisnis yang kegiatan usahanya menggunakan energi listrik sedangkan untuk konsumen rumah tangga mengakibatkan kerusakan alat-alat elektronik yang mati secara tiba-tiba serta kenyamanan seseorang terganggu apabila sedang beristirahat menggunakan pendingin ruangan dan padam secara tiba-tiba pula.

PLN sebagai pelaku usaha penyedia tenaga listrik dianggap wanprestasi. Wanprestasi disebabkan dua hal, yaitu :

- a. Karena kesalahan debitur baik sengaja maupun tidak, tidak dipenuhi kewajiban ataupun karena kelalaian.
- b. Karena keadaan memaksa (*overmacht*) yaitu diluar kemampuan debitur.

Debitur dianggap melakukan kesalahan berupa wanprestasi perlu ditentukan dalam keadaan bagaimana debitur dikatakan sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasi. Debitur dikatakan wanprestasi apabila memenuhi unsur-unsur wanprestasi, sebagai berikut :

- a. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.
- b. Debitur memenuhi prestasi secara tidak baik.
- c. Debitur terlambat memenuhi prestasi.

Berdasarkan unsur-unsur wanprestasi diatas, bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh PLN adalah pemenuhan prestasi dengan tidak baik karena aliran listrik yang diberikan kepada konsumen tidak lancar atau sering melakukan padam. Wanprestasi tersebut membawa akibat yang merugikan bagi kreditur khususnya konsumen listrik seta melanggar hak-hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sehingga sangat wajar apabila sejak saat tersebut debitur berkewajiban mengganti kerugian yang timbul akibat wanprestasi tersebut. Konsumen dapat menuntut akibat wanprestasi tersebut, sebagai berikut :

1. Pemenuhan perikatan.
2. Pemenuhan perikatan dengan ganti rugi.
3. Ganti rugi.
4. Pembatalan persetujuan timbal balik.
5. Pembatalan dengan ganti rugi.

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik
berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen di Kota Medan

PLN banyak melakukan pelanggaran-pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang menimbulkan konsumen berhak menuntut kompensasi. Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1) huruf e menyatakan hak konsumen listrik untuk mendapatkan Kompensasi terhadap pemadaman listrik yang terjadi karena kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli listrik. Dapat melakukan gugatan apabila benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum salah satunya adalah hak transaksi antara PLN dengan konsumen melalui Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).

Berdasarkan Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai bagi konsumen untuk menuntut PLN yang berisi sebagai berikut :

a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.

b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Yang bersengketa.

c. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan Pasal tersebut, dapat disimpulkan bahwa tindakan hukum yang dapat dilakukan konsumen atas pemadaman tersebut, sebagai berikut :

a) Konsumen juga bisa menyelesaikan penyelesaian sengketa secara damai dengan pihak PLN selaku pelaku usaha. Konsumen dapat melakukan pengajuan komplain atau keluhan terhadap PLN. Konsumen dalam mengajukan keluhannya dapat didampingi oleh YLKI. apabila PLN menerima komplain atau keluhan tersebut dengan baik dan bersedia untuk memberikan kompensasi berupa ganti rugi yang layak. Maka sengketa telah selesai dengan damai sehingga konsumen tidak perlu mengajukan gugatan ke BPSK.

b) Apabila PLN tidak menanggapi complen dari konsumen listrik tersebut dan juga menolak untuk memberikan ganti rugi, maka baru dibawa ke pengadilan.

c) Dasar gugatan yang diajukan oleh konsumen adalah bahwa PLN telah melakukan wanprestasi akan kewajibannya untuk memasok tenaga listrik secara terus menerus sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen listrik yang bersangkutan.

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Medan

d) Penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK.

e) Apabila penyelesaian sengketa dilakukan melalui jalur pengadilan, maka gugatan yang diajukan konsumen dapat dilakukan secara langsung tanpa terlebih dahulu melalui BPSK serta diajukan melalui pengadilan negeri di tempat kedudukan.

f) Apabila bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka yang digunakan adalah ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Tindakan hukum melalui jalur pengadilan melalui gugatan tersebut merupakan tindakan hukum yang pernah dilakukan oleh konsumen atas terjadinya kasus pemadaman listrik yang dapat ditempuh konsumen yang didampingi YLKI untuk melawan PLN seperti kasus pemadaman listrik Tahun 2010 lalu di Medan. Tindakan hukum tersebut adalah tindakan hukum yang efektif dan nyata pernah ditempuh oleh konsumen dalam membela haknya, namun pelaksanaan tindakan hukum yang efektif tersebut belum dapat mengganti kerugian yang diderita oleh konsumen.

Upaya yang Dilakukan PLN untuk Mengatasi Kendala dalam Memberikan Perlindungan terhadap Konsumen yang Dirugikan atas Pemadaman Listrik Secara Sepihak

Berdasarkan kenyataan yang ada, dalam jual beli aliran listrik antara PLN dengan konsumen apabila konsumen lalai melakukan pembayaran, maka PLN memberikan sanksi biaya denda dan pemutusan aliran listrik. Sedangkan tanggungjawab pemenuhan kewajiban oleh PLN terkesan tidak menanggung beban apapun. Berdasarkan praktik yang ada, apabila PLN tidak dapat melaksanakan pemberian aliran listrik secara berkesinambungan atau mengalami gangguan yang menjadikan terhambanya pelaksanaan kewajibannya, baik teknis maupun non teknis, pihak PLN tidak sedikitpun memiliki tanggung karena dari kenyataan yang ada selama ini, hamper di setiap padamnya listrik PLN seolah-olah tidak tahu menahu ataupun terkesan tidak berepentingan walaupun dalam hal ini PLN mencoba melakukan perbaikan atas akibat padamnya listrik. PLN merasa bahwa bagaimanapun juga konsumen tetap membutuhkan aliran listrik yang hanya bisa didapat dari PLN, sehingga mau tidak mau pihak konsumen tetap sabar dan menunggu. Berdasarkan hal tersebut, terlihat atau terkesan bahwa PLN menunjukkan kekuasaannya sebagai penjual aliran listrik di Indonesia.

Kasus-kasus pelanggaran hak konsumen yang banyak terjadi seperti adanya pemadaman listrik secara sepihak oleh PLN diperlukan tanggungjawab pihakpiak yang terkait. PLN sebagai penguasa tunggal bidang kelistrikan, harus menyediakan pasokan tenaga listrik yang memadai karena permintaan kosnumen akan pasokan tenaga listrik semakin meningkat. Konsumen sering dirugikan oleh PLN karena adanya pemadaman listrik secara sepihak tanpa pemberitahuan sebelumnya yang mengakibatkan

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik
berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen di Kota Medan

kerugian materiil maupun immaterial bagi knsumen serta mengganggu kenyamanan dalam beraktivitas. Berdasarkan Moto PLN yaitu listrik untuk kehidupan yang lebih baik sangat jauh sekali dari kenyataan yang ada karena sering terjadinya pemadaman listrik secara sepihak yang merugikan konsumen.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala perlindungan hukum terhadap konsumen, yaitu sebagai berikut:

a. Dalam menghadapi kendala perlindungan hukum terhadap konsumen listrik bisa melalui secara damai dengan pihak PLN selaku pelaku usaha.

b. Dalam menghadapi kerugian yang besar bagi konsumen listrik pihak PLN bersedia memberikan kompensasi ganti rugi yang layak.

c. Kurangnya kesadaran dari PLN dalam menanggapi komplain dari konsumen listrik untuk menanggapi hal ini, pihak PLN perlu melakukan sosialisasi terlebih dahulu apabila mau memadamkan listri.

Jika terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha akibat dari salah satu pihak wanprestasi atau tidak memenuhi dari isi perjanjian kerja bersama yang telah disepakati bersama, ketika terjadi perselisihan, upaya yang dilakukan pelanggan/konsumen untuk memperoleh hak-hak yang seharusnya didapat adalah dengan mengadukan masalahnya ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.

Berdasarkan Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur tentang tanggungjawab pelaku usaha, sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

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

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggan waktu 7 hari setelah tanggal transaksi.

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai unsur adanya unsur kesalahan.

5. Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

PLN mempunyai tanggungjawab sebagai pelaku usaha atas terjadinya pemadaman listrik kepada konsumen seperti, pemadaman yang terjadi didaerah Medan, diduga adanya pemadaman yang dilakukan secara sepihak oleh PLN tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu yang berdampak kebakaran akibat arus pendek serta berdampak meningkatnya kasus pemadaman tersebut. Pihak PLN sering berdalil bahwa pemadaman tersebut tidak dilakukan secara sepihak.

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik
berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen di Kota Medan

Berdasarkan kenyataannya, informasi ini tidak dapat didengar sepenuhnya melalui media elektronik karena tidak semua konsumen mempunyai uang untuk mengakses lewat media cetak maupun elektronik. Jadi, PLN berkewajiban memberikan ganti rugi atas terjadinya pemadaman sesuai Pasal 19 Undang-undang perlindungan Konsumen karena akibat dari pemadaman tersebut membawa dampak kerugian yang besar bagi konsumen listrik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1) huruf e menyatakan bahwa :

“hak konsumen listrik untuk mendapatkan Kompensasi terhadap pemadaman listrik yang terjadi karena kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli listrik”.

Pasal tersebut mengandung arti bahwa adanya tanggung jawab PLN selaku pelaku usaha untuk mengganti rugi apabila terjadi pemadaman. Karena konsumen listrik hanya mengetahui bahwa mereka sudah membayar listrik dan tidak mahu tahu tentang adanya gangguan dari alat-alat listrik atau gangguan karena PLN disini berkewajiban melayani masyarakat juga dalam pemenuhan tenaga listrik.

PLN akan mengganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang telah diatur dalam perjanjian jual-beli yang dilanggar oleh PLN. Yaitu, tidak mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus berupa pemadaman secara sepihak oleh PLN.

PLN mempunyai tanggung jawab atau komitmen apabila terjadi pemadaman listrik hanya sebatas berupa memperbaiki gardu atau instalasi listrik yang bermasalah dengan memadamkan dengan waktu maksimal 3 jam perbaikan dan apabila ada pemadaman di daerah tertentu, PLN harus datang ke daerah pemadaman paling lama 45 menit harus sudah sampai ke lokasi pemadaman yang terjadi. Berdasarkan SPJBTL, PLN mempunyai Tingkat Mutu Pelayanan, yang selanjutnya disebut TMP atau tanggung jawab atas pemadaman yaitu berdasarkan Peraturan Menteri dan Energi No. 02/P/451/M.PE/1991, Pasal 3 ayat (1) huruf e, “PLN wajib memberikan kompensasi berupa reduksi apabila terjadi penghentian sementara penyaluran tenaga listrik, yang berlangsung terus menerus melebihi jangka waktu sampai 3x24 jam (tiga kali dua puluh empat jam) dengan ketentuan bahwa peraturan pelaksanaannya diatur Pengusaha dan disahkan Direktur Jenderal Menteri Peraturan Pertambangan dan Energi”. Maka PLN mendiskon 10% pembayaran dari tagihan listrik pelanggan atau memberikan kompensasi kepada konsumen listrik sebesar 10% PLN juga mempunyai tanggung jawab lain, yaitu apabila dalam waktu maksimal perbaikan selama 3 jam, listrik masih padam juga, maka PLN akan menegur unit daerah terkait.

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik
berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen di Kota Medan

KESIMPULAN

Pihak PLN sebagai produsen wajib memenuhi prestasi berupa pemenuhan hak-hak konsumen. Berdasarkan kenyataannya, PLN belum bisa mewujudkan hak-hak konsumen seperti yang terdapat pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih dilanggar oleh PLN, misalnya, seperti pada Pasal 4 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan adanya hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa. Berdasarkan kenyataan yang ada, hak konsumen dalam pasal 4 angka 1 Undang-Undang perlindungan Konsumen belum didapat oleh konsumen listrik karena masih sering terjadinya pemadaman listrik secara sepihak oleh PLN tanpa pemberitahuan dahulu yang mengakibatkan kenyamanan seseorang atau pihak tertentu yang menggunakan listrik terganggu. Karena mengakibatkan kerugian materiil bagi para pengusaha atau pembisnis yang kegiatan usahanya menggunakan energi listrik sedangkan untuk konsumen rumah tangga mengakibatkan kerusakan alat-alat elektronik yang mati secara tiba-tiba serta kenyamanan seseorang terganggu apabila sedang beristirahat menggunakan pendingin ruangan dan padam secara tiba-tiba pula.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Z. Nasution, 2002. Hukum Perlindungan Konsumen, Didit Media, Jakarta.
Abdul Halim Barkatullah, 2008. Hukum Perlindungan Konsumen, Unlam Press, Banjarmasin.
Abdulkadir Muhammad, II, 2006. Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan, Citra Aditya Bakti, Bandung.
Ariono Abdulkadir (et.al). 2004. Masalah Ketenagalistrikan di Indonesia. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta.
Beni Ahmad Saebani, 2008. Metodologi Penelitian Hukum, Pustaka Setia, Bandung.
Janus Sidabalok, 2006. Hukum Perlindungan Konsumen, PT. Citra Aditya Bakti,
Kartini Muljadi dan Gunawan Widjadja, 2000. Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
Kristianti, 2008. Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta.
Sidharta, 2000. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT. Gramedia diasarana Indonesia, Jakarta.
Soerjono Soekanto, 2007. Pengantar Penelitian Hukum. UI Press. Jakarta.