

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JASA PELAYANAN LISTRIK

Nia Nopianti¹, Akhmad Dani², Rika Novalina³, Winda Harefi⁴

¹Fakultas Hukum, Universitas Palembang

E-mail:nianopianti2608@gmail.com

²Fakultas Hukum, Universitas Palembang

E-mail:Dharmapala-0601@gmail.com

³Fakultas Hukum, Universitas Palembang

E-mail:notarisppat.rikanovalina@gamil.com

⁴Fakultas Hukum, Universitas Palembang

E-mail:wharefi@gmail.com

Abstract

This research is an intensive, detailed, and in-depth library research. The data collection method used in this search is based on applicable regulations. Legal research is one of the research methods useful for future legal knowledge needs. To analyze the files from the search development, primary and secondary data can be processed and then analyzed quantitatively. Subsequently, a review is conducted and the main conclusions are obtained. Therefore, PT. PLN (Persero)'s services to consumers in the implementation of services and the types of services provided to consumers are in accordance with Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: legal protection, services, electricity

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kepustakaan yang dikelompokkan secara intensif, detail dan mendalam. Cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelusuran ini ialah aturan yang berlaku, pendalaman hukum merupakan salah satu riset yang berguna untuk kebutuhan pengetahuan hukum ke depan. Untuk menganalisis berkas dari perkembangan pencarian dapat mengelolah data primer dan sekunder selanjutnya dianalisis dengan cara kuantitatif. Selanjutnya dilaksanakan pengkajian dan didapatkan inti sari. Dengan itu bahwa Pelayanan PT. PLN (Persero) kepada konsumen dalam pelaksanaan jasa pelayanan dan jenis-jenis pelayanan yang diteloh diberikan kepada konsumen telah sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: perlindungan hukum, jasa, listrik

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, berbagai jenis penggunaan barang bersumber pada arus listrik. Energi listrik merupakan salah satu pendukung strategis yang mempunyai peran yang sangat penting dalam

tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara. Listrik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat, karena listrik, dibutuhkan dalam aktivitas sehari-hari dan roda pemerintahan tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Penggunaan energi yang besar menunjukkan bahwa energi listrik merupakan kebutuhan penting bagi seluruh Masyarakat baik dalam industri perdagangan, industri rumah tangga, baik secara lokal maupun nasional.¹ Hal ini disebabkan sebagian besar kebutuhan masyarakat sangat bergantung dari energi listrik, maka tidak dapat dipungkiri bahwa energi listrik sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke- 19, penyediaan energi listrik di Indonesia sampai dengan saat ini masih dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT.PLN (Persero). Suatu perusahaan listrik milik negara ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki kinerja, maka PT.PLN (Persero) menerapkan program *Good Corporate Governance* (GCG) sebagaimana diamanatkan di dalam Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor Per-01/MBU/2011 tentang

penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) pada BUMN.² Program tersebut tidak hanya sebagai pemenuhan kewajiban saja, namun telah menjadi kebutuhan dalam menjalankan kegiatan bisnis perusahaan dalam rangka menjaga pertumbuhan usaha secara berkelanjutan, meningkatkan nilai perusahaan dan sebagai upaya agar perusahaan mampu bertahan dalam persaingan.

Di Indonesia, perusahaan listrik PT. PLN (Persero) sudah lama ada dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan rakyat akan energi listrik. Perusahaan tersebut mempunyai program unggulan yaitu program listrik pintar pasca bayar dan listrik Prabayar (listrik pintar) dan dapat dinikmati masyarakat di seluruh Indonesia. Sebagai pelaku usaha di bidang jasa penyediaan listrik, maka PT. PLN (Persero) harus memperlakukan dan melayani konsumen secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Selain itu, PT. PLN (Persero) juga harus memperhatikan hak-hak konsumen agar dapat tercipta kerjasama yang baik antara konsumen dan pelaku usaha,

¹ Sarasita & Subha , "Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak oleh PLN," Jurnal Kertha Semaya, Vol. 10 No. 5 Tahun 2022:1046-1056

² <http://www.pln.co.id/?p=6498>, diakses pada tanggal 9 April 2025 pukul 19.15 WIB.

mengingat konsumen tidak secara langsung melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat menolong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan / jasa- jasa.³ Adanya Undang- Undang Perlindungan Konsumen dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional yang pada dasarnya termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar Negara Pancasila dan konstitusi Negara UUD RI 1945. Selain itu dalam *Burgerlijk wetboek* (BW) atau Kitab Undang- Undang Hukum Perdata (KUH perdata) juga terdapat ketentuan yang bertendensi melindungi konsumen seperti dalam Buku III, Bab III yang

dimulai dari Pasal 1365.⁴ yang berbunyi “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”. Dari bunyi pasal tersebut, maka dapat ditarik unsur –unsur perbuatan melawan hukum sebagai berikut:

1. Ada perbuatan melawan hukum;
2. Ada kesalahan ;
3. Ada hubungan sebab akibat antara kerugian dan perbuatan serta kerugian

Peraturan mengenai Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen merupakan dasar hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Namun jika kita melihat awal sejarah berdirinya perlindungan konsumen di Indonesia pada awal sejarahnya muncul gerakan perlindungan konsumen pada tahun 1970-an, lembaga swadaya masyarakat dan Yayasan Lembaga Indonesia Konsumen Indonesia. Pemikiran ke arah pembentukan perundang- undangan di bidang perlindungan

³ Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2008)

konsumen di Indonesia dipicu oleh munculnya beberapa kasus yang merugikan konsumen serta penyelesaian sengketa yang tidak memuaskan dan juga disebabkan karena perkembangan sistem perdagangan global yang dikemas dalam kerangka *World Trade Organization (WTO)*.

Akhirnya, di tahun 1999, perkembangan baru dibidang perlindungan konsumen di Indonesia mendapatkan pengakuan serta landasan hukum yang jelas dengan disahkan nya dan diundangkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) atas dasar inisiatif dari DPR RI. Selanjutnya, Undang- Undang Perlindungan Konsumen diberlakukan pada tanggal 20 April Tahun 2000. Dengan diberlakukanya Undang- Undang Perlindungan Konsumen menjadi payung hukum pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia. maupun pelaku usaha listrik yaitu PT. PLN (Persero) memilki dasar hukum Undang- Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Di dalam Pasal 1 ayat (10) UU Ketenagalistrikan yang berbunyi “izin usaha penyediaan listrik adalah izin untuk melakukan

usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum”. Hubungan konsumen listrik dengan pelaku usaha jasa listrik terjadi karena adanya perjanjian penggunaan listrik yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).⁵ Dalam perjanjian tersebut penggunaan jasa listrik mengikatkan dirinuntuk membayar rekening listrik dan berhak mendapatkan tenaga listrik dan/atau pelayanan ketenagalistrikan dan PT.PLN (Persero) berkewajiban menyediakan tenaga listrik serta jasa pelayanan ketenagalistrikan kepada pengguna jasa listrik sehingga PT.PLN (persero) berhak menerima pembayaran berupa sejumlah uang dari pengguna jasa listrik. Konsumen merupakan pengguna jasa listrik yang harus dilindungi, mengingat banyaknya konsumen yang masih merasa dirugikan.

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

⁵ Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

penggunaan tenaga listrik. Pemberian ganti rugi atau kompensasi adalah hak dari masyarakat yang menjadi pelanggan sehingga dapat diperitungkan. Namun selama ini, keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada lembaga konsumen hanya sebatas lisan saja. Selain mendapatkan ganti rugi, masyarakat juga berhak mendapatkan informasi terkait rencana PT.PLN (persero) dalam pelaksanaan pemadaman listrik.⁶ Hal tersebut menggambarkan kondisi dari kualitas pelayanan listrik pada konsumennya. Mengingat listrik sangatlah berguna untuk menunjang aktifitas manusia, maka pelaksanaan

METODE PENELITIAN

Langkah-langkah penelitian merupakan sistem yang tetap dalam suatu penilaian. riset hukum merupakan aktivitas ilmiah menurut pada langkah, kerangka dan kontmplasi tertentu yang berhaluan terkait membelajari satu atau macam-macam fenomena hukum yang lain, dengan jalan mengetahui kebenarannya. Berkesinambungan dengan yang diteliti

6

<http://www.antaranews.com/berita/217844/pln-mana-kompensasi-pemadaman-listrik>, diakses pada tanggal 13 April 2025 pukul 19.38 WIB

dan kontruksi, yang dikerjakan secara metodologis, sistematis dan konsisten, Langkah riset berikut memberikan arah untuk

mengorganisasikan sertamengintegrasikan suatu pengetahuan.⁷ Jenis pencarian aturan normatif adalah langkah penelitian hukum yang melihat realitas normatif yang ditarik dari tingkah laku manusia, baik tingkah laku secara lisan yang disematkan untuk tanya jawab kendati perbuatan asli yang dilakukan melintasi observasi segara. Pada riset jenis hukum ini , sering kali hukum dikerangkakan sebagai apa yang tertulis didalam aturan dalam perangkat hukum atau dikerangkan sebagai patokan atau aturan ialah merupakan ketentuan bertingkah manusia dianggap pantas.⁸ pelayanan untuk memenuhi hak-hak konsumen merupakan hal yang utama yang harus dilakukan.

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Memenuhi Jasa Pelayanan Listrik PT. PLN (Persero)

⁷ Abdul Kadir Muhammad, Hukum dan Penelitian Hukum, (Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004)

⁸ Mukti Fahar dan Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normatif, (Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010)

Di tinjau dari aspek penambahan penduduk diketahui, bahwa kebutuhan energy listrik dari waktu ke waktu semakin bertambah, seiring dengan penambahan penduduk, perkembangan industri, perluasan wilayah, serta perkembangan teknologi dan kemajuan manusia. Pemakaian energi listrik terbesar adalah pada sektor rumah tangga, kormersial dan pemerintahan. Listrik diharapkan diminati masyarakat sebagai konsumen listrik di hari-hari mendatang, bukan hanya masyarakat industry tetapi juga oleh semua masyarakat penggunaan energi. Hal tersebut disebabkan karena energi listrik mudah dimanfaatkan, walaupun biaya untuk membangkitkan energi listrik masih relatif mahal. Meskipun pemanfaatan listrik cukup efesien, tetapi terdapat kendala dalam proses pembangkitanya, mengingat sebagian besar dari bahan bakar yang dimanfaatkan oleh pembangkit listrik di Indonesia adalah lisrtik.

Masyarakat dan PLN adalah salah satu bagian yang tidak terpisahkan. PLN sebagai penyedia jasa atau pelaku usaha dibidang ketenagalistrikan menyediakan jasa listrik kepada masyarakat selaku konsumen jasa listrik. Selain

memberikan pelayanan yang baik serta memberikan tenaga listrik secara kesinambungan dengan mutu dan keandalan yang baik. Dalam melaksanakan tugasnya fungsi pelayanan pelanggan harus dapat memberikan informasi kepada pelanggan, calon pelanggan dan masyarakat umum lainnya tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik. Menurut informasi PT. PLN (Persero) Area Kota Palembang memberikan Jenis-Jenis Pelayanan yaitu:

1. Pelayanan Permintaan
Penyambungan Baru
2. Pelayanan Permintaan
Perubahan Daya
3. Pelayanan Permintaan
Perubahan Golongan Tarif
4. Permintaan Pelayanan
Perubahan Nama Pelanggan
5. Pelayanan Permintaan Restitusi.
6. Pelayanan Pengaduan
Pelanggan.
7. Pelayanan Permintaan
Perubahan Tempat Pembayaran
Tagihan Listrik.
8. Pelayanan Penyelesaian
Tagihan Susulan Penerbitan
Pemakaian Tenaga Listrik.

9. Pelayanan Permintaan Berhenti Sebagai Pelanggan
 10. Pelayanan Permintaan Angsuran, angsuran terhadap biaya penyambungan tagihan susulan P2TL, tunggakan rekening.
 11. Pelayanan Permintaan Reduksi, biaya beban atas penghentian sementara penyaluran tenaga listrik yang berlangsung terus menerus melebihi waktu 3x24 jam.
 12. Pelayanan Pembayaran Dimuka Rekening Listri, adalah pembayaran dimuka atas pemakaian tenaga listrik yang belum digunakan.
 13. Pengawasan Peremajaan Data Induk Pelanggan, adalah proses perubahan data pelanggan di computer karena adanya mutasi/ koresi yang dilakukan berdasarkan perubahan data langganan.
 14. Pengawasan dan Pengendalian Administrasi Pelanggan.⁹
- Hubungan hukum antara PLN dengan konsumen didasarkan pada atas hak yang disebut dan tertera dalam Surat Perjanjian Jual Beli Listrik (SPJBL). Dimana konsumen tunduk pada hukum perjanjian sesuai dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang antara lain menyebutkan bahwa perjanjian merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.
- Berdasarkan Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap penyedia jasa haruslah memahami hak konsumenn hal ini termaktub dalam pasal 4 sebagai berikut: ¹⁰
1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa
 2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
 3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa
 4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau/jasa yang digunakan

⁹ www.pln.co.id diakses tanggal 14 April 2025

¹⁰ Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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 untuk dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak- hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di dalam angka 1 UUPK diatas, hak atas kenyamanan dalam memperoleh tenaga listrik yang diberikan PT. PLN (Persero) pastinya akan mempengaruhi kebutuhan hidup para konsumen,¹¹ maka dari pada itu PT. PLN (Persero) memberikan kenyamanan sebaik mungkin dalam pemasokan listrik agar tidak terjadinya pemadaman listrik dan tidak

mengganggu kegiatan rumah tangga dan pelaku usaha, yang bergantung pada tenaga listrik. Di dalam angka 2 UUPK, konsumen bebas dan berhak memilih jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) sesuai dengan kebutuhan konsumen itu sendiri. Di dalam angka 3 UUPK, hak mendapatkan informasi terhadap kondisi barang dan/ atau jasa. Dalam poin tersebut, pihak PT. PLN (Persero), selalu berusaha dan tidak henti-hentinya memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen. Di dalam angka 4 UUPK, PT. PLN (Persero) mendengar keluhan konsumen yang terpadamkan listriknya melalui keluhan di call center 123 dan akun instagramnya pln_palembang, disitu dapat melayani semua keluhan yang datang dari konsumen¹².

Jika dikaikan pada Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, bahwa konsumen juga berhak untuk:¹³

- a. Mendapat pelayanan yang baik
- b. Mendapatkan tenaga listrik terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik

¹¹ Siwi Suhariyanto, Hak-Hak Konsumen , Raja Grafindo Persada

¹² Siwi Suhariyanto,
¹³ Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

- c. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar
- d. Mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik
- e. Mendapatkan 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.

Selain mendapatkan pelayanan yang baik serta memperoleh tenaga listrik secara kesinambungan dengan mutu dan keandalan yang baik seperti disebut diatas, masih ada hak lain yang dimiliki konsumen. Hak tersebut adalah hak untuk mendapatkan pelayanan perbaikan terhadap gangguan penyediaan tenaga listrik atau penyimpangan atas tenaga listrik yang disalurkan. Ada hak pasti juga ada kewajiban. Kewajiban utama konsumen adalah membayar tagihan listrik tepat waktu setiap bulannya, jika sampai hal tersebut diabaikan oleh konsumen maka PT. PLN (Persero) akan memutus aliran listrik konsumen

yang bersangkutan. Kewajiban lain konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan terhadap bahaya yang mungkin timbul sebagai akibat pemanfaatan tenaga listrik.
- b. Menjaga dan memelihara keamanan instansi konsumen.
- c. Menggunakan tenaga listrik sesuai dengan peraturannya.
- d. Menjaga alat Pembatas dan Pengukur (APP) yang dipergunakan.
- e. Memberikan izin kepada petugas PLN untuk memasuki bangunan konsumen untuk melaksanakan pemeriksaan, pemeliharaan serta pengoperasian asset PT. PLN (Persero).

Konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Sebaliknya PT.PLN (Persero) juga memiliki hal yang sama. Hal-hal yang menjadi hak konsumen listrik menjadi kewajiban PLN sebagai pelaku usaha. Konsumen dan pelaku usaha dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku apabila tidak menjalankan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Untuk itu perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai upaya

mencegah munculnya akibat-akibat yang merugikan konsumen secara langsung.

PT. PLN (Persero), sudah melaksanakan bentuk-bentuk perlindungan hak-hak konsumen yang salah satunya sudah mencukupi kebutuhan listrik konsumen, misalnya ada pemadaman PLN mengumumkan lewat media masa jika akan diadakannya pemadaman listrik, PT. PLN (Persero) juga sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melindungi kepentingan konsumen dan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen. Memang tidak bisa dipungkiri ketika ada kendala yang tidak diinginkan yang dialami pihak PLN, namun hal tersebut bukan menjadi halangan untuk memberikan jasa penerangan yang nyaman bagi konsumen PT.PLN (Persero).

center 123 adalah wadah bagi konsumen untuk menyalurkan keluhannya kepada PLN dan setiap kantor rayon pelayanan konsumen siap melayani dan menangani keluhan konsumen. Dalam Pemadaman PLN juga telah di informasikan kepada konsumen melalui media sosial, media elektronik maupun media cetak . Akan tetapi pihak konsumen kurang berperan aktif untuk mendapatkan hak dan kewajibannya karena tingkat kesadaran dan pengetahuan konsumen yang masih rendah

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pelayanan PT. PLN (Persero) kepada konsumen dalam pelaksanaan jasa pelayanan dan jenis-jenis pelayanan yang ditelaah diberikan kepada konsumen telah sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Call

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Muhammad, Hukum dan Penelitian Hukum, Citra Aditya Bakti.
- Antaraneews.com/berita/217844/pln-mana-kompensasi-pemadaman-listrik
- Edmon Makarim, Pengantar Hukum Telematika, Raja Grafindo Persada, J
- Mukti Fahar dan Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normatif, Pustaka Pelajar.
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2008).
- Sarasita & Subha , “Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak oleh PLN,” Jurnal Kertha Semaya, Vol. 10, No. 5 (2022) :1046-1056
- Siwi Suhariyanto, Hak-Hak Konsumen, Raja Grafindo Persada.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan
- Website PT. PLN (Persero)