

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Energi listrik merupakan kebutuhan pokok yang sangat penting bagi kehidupan manusia, dimana semua aktifitas manusia berhubungan dengan energi listrik. Sering dengan dengan pertumbuhan ekonomi dan tingkat populasi penduduk Indonesia yang semakin tinggi maka permintaan akan tenaga listrik semakin meningkat. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi serta sumber daya manusia, kebutuhan akan tenaga listrik semakin meningkat dari waktu ke waktu.¹

Usaha ketenagalistrikan menjadi salah satu bidang usaha yang dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan manusia. Usaha ketenagalistrikan merupakan salah satu bidang usaha yang amat penting dalam menciptakan kesejahteraan di masyarakat, dan termasuk ke dalam beberapa industri penting bagi negara yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Pada zaman sekarang, listrik menjadi sumber dari berbagai jenis penggunaan barang, listrik tidak bisa dijauhkan dari masyarakat karena dengan listrik masyarakat bisa melakukan aktifitas sebagaimana mestinya.

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

¹ Muhammad Ansari : “BUMN Dan Penguasaan Negara Di Bidang Ketenagalistrikan”, *Jurnal Konstitusi*, Vol. 14, Nomor 1, Maret (2017), hlm.1

listrik dibentuk berdasarkan peraturan perundangundangan 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.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan mengatur bahwa “Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik.” Di Indonesia sendiri berdasarkan UUK, penyediaan atas tenaga listrik dikuasai oleh negara dan kemudian dikelola oleh suatu Persero yaitu Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN)²

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kemudian pada Pasal 2 juga dijelaskan bahwa 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 untuk diperdagangkan.³

² Marcella, Patricia. dan Sukihana. 2021. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Yang Mengalami Kerugian Akibat Mati Listrik. Jurnal Kertha Negara Vol. 9 No. 9, hlm: 688

³ Pasal 1 dan 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

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 yang mengedepankan peralatan serba elektronik dan menjadi sangat tergantung kepada listrik. Apabila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT PLN (Persero), maka langkah awal adalah dengan memberikan pengaduan kepada PT PLN (Persero). Namun bila hasil upaya awal tersebut dirasa masih kurang memuaskan, konsumen dapat mengambil upaya hukum yakni penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa⁴.

Keadaan yang ada saat ini banyak masyarakat mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan pihak PLN yaitu pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Banyaknya keluhan masyarakat berkaitan dengan pemadaman listrik membuat pihak PLN Kelimpungan dalam membenahi struktur organisasi terutama di area sektor koordinasi antar pekerja. Pemerintah dalam hal memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam hal mendapatkan pasokan listrik cukup serta membuat peraturan perlindungan konsumen yang didalamnya terdapat hak dan kewajiban konsumen untuk mendapatkan keadilan dan berkewajiban

⁴ Andrea, Gabriela Patricia. (2016) Perlindungan Konsumen Dalam Pemadaman Listrik Sepihakoleh PT. PLN (PERSERO). *Lex Crimen*Vol. 5 (6),26-31

melakukan himbauan dari pemerintah dalam upaya mencegah terjadinya tindak pidana sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia.⁵

Undang-Undang No 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan merupakan dasar hukum untuk melindungi konsumen pelaku usaha listrik. Di dalam pasal 1 ayat (10) UU Ketenagalistrikan ini, hubungan konsumen listrik atau pengguna jasa listrik dengan pihak PT. PLN adalah jual beli tenaga listrik yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Pada Pasal 29 (1) Konsumen berhak untuk: mendapat pelayanan yang baik, mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar, mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan mendapat 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.⁶

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

⁵ Kusuma, I Nyoman Putu Budiarta, Ida Ayu Putu Widiati. Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh PT. PLN (PERSERO) UP3 Bali Selatan. Jurnal Konstruksi Hukum | ISSN: 2746-5055 Vol. 2, No. 3, September 2021 hlm. 463

⁶ Undang-Undang No 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

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.⁷

Pada dasarnya perlindungan hukum telah diatur dalam Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen. Hak konsumen listrik berupa hak untuk mendapat pelayanan yang baik, tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik dengan harga yang wajar, pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik, ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan/kelalaian pengoperasian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai perjanjian jual beli tenaga listrik.⁸

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK Nomor 8 tahun 1999, yang berbunyi salah satunya adalah Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sebelum memilih, konsumen tentu harus memperoleh informasi yang benar mengenai barang/jasa yang akan dikonsumsinya. Karena informasi inilah yang akan menjadi landasan bagi konsumen dalam memilih. Untuk itu sangat diharapkan agar pelaku usaha dapat memberikan

⁷ Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum

⁸ Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

informasi yang benar, jelas, jujur, dan seakurat mungkin tentang barang/jasa yang ditawarkannya Namun nyatanya PLN tidak bisa memberikan informasi yang benar bagi konsumennya.

Arus listrik di Pulau Lingga, tepatnya dibawah naungan PLN Sub Rayon Daik sering terjadi pemadaman, PLN sering mati mendadak tanpa alasan yang jelas. Hal ini sudah terjadi sejak tahun 2018 hingga tahun 2024. Pemadaman sering disebabkan oleh gangguan pada infrastruktur listrik, seperti kerusakan pada trafo atau kabel yang memerlukan pemeliharaan. Banyak warga yang merasa tidak mendapatkan informasi yang memadai mengenai jadwal pemadaman, sehingga mereka tidak dapat mempersiapkan diri untuk menghindari kerusakan pada peralatan elektronik, hal ini juga dapat disebabkan dengan meningkatnya jumlah pengguna listrik, kebutuhan akan pasokan listrik juga meningkat, namun infrastruktur terkadang tidak mampu memenuhi permintaan tersebut secara stabil.

PLN telah menyatakan komitmennya untuk memperbaiki situasi ini. PLN berencana untuk mengirim tim teknis ke lokasi untuk menangani masalah secara langsung dan mencari solusi jangka panjang, namun keluhan masyarakat tetap ada, dan banyak yang merasa dirugikan akibat pemadaman mendadak yang tidak terduga. Dampak dari pemadaman listrik ini sangat signifikan bagi masyarakat. Selain mengganggu aktivitas sehari-hari, banyak alat elektronik yang rusak akibat aliran listrik yang tiba-tiba mati. Hal ini menimbulkan kerugian baik secara material maupun immaterial bagi konsumen.

Selama ini masyarakat telah mengikuti manajemen pembayaran yang baik. Namun, tetap saja pelayanan yang diberikan belum memuaskan.⁹ Apabila terjadi pemadaman listrik, seharusnya PT PLN (Persero) memberitahukan kepada pelanggan/masyarakat sekurang-kurangnya 1 X 24 jam sebelum terjadinya pemadaman listrik tersebut. Atau pun bila pemadaman listrik terjadi diluar kendali, sesudahnya PT PLN (Persero) dapat memberitahukan informasi penyebab pemadaman listrik tersebut kepada pelanggan/masyarakat. Namun pada saat ini apabila terjadi pemadaman listrik, PT PLN (Persero) seakan-akan bersikap tidak memiliki kewajiban apapun dan pelanggan atau masyarakat seakan-akan telah terbiasa dengan pemadaman listrik dan tidak memiliki hak apa-apa atasnya. Kekecewaan masyarakat sebagai konsumen listrik bahwa pihak PT. PLN (Persero) dianggap melalaikan 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). Berikut data complain masyarakat :

⁹<https://www.batamnews.co.id/berita-36667-duh-arus-listrik-di-lingga-sering-padam-mendadak.html> akses pada tanggal 5 Juni 2024 Pukul 15.30 Wib

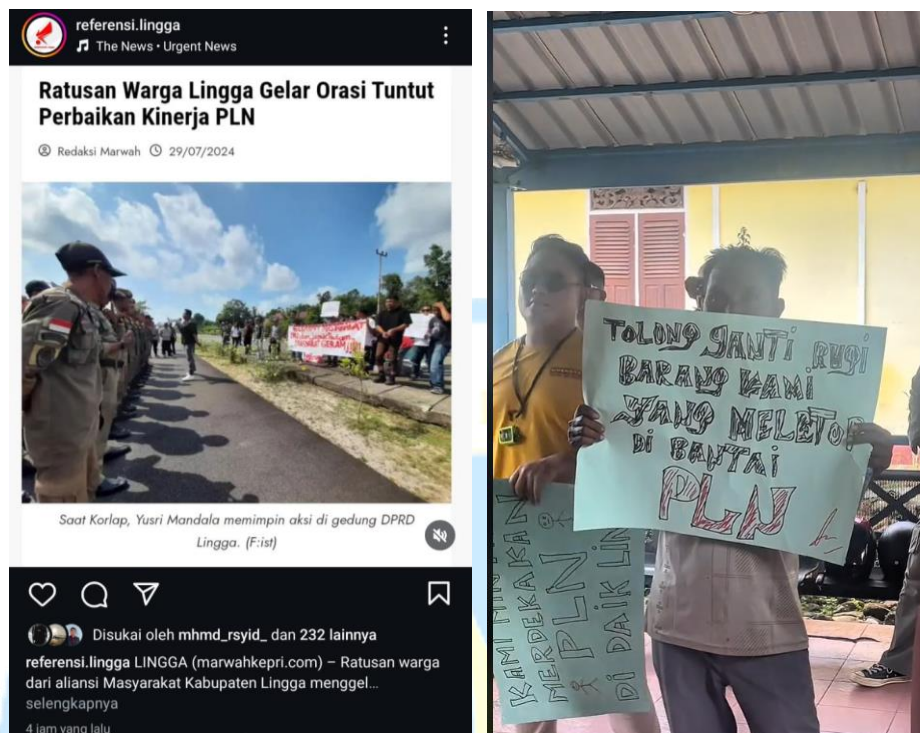
Tabel 1. Data Kasus Pemadaman Bulan Juni-Juli 2024

No	Tanggal Pemadaman	Waktu Pemadaman
1	17 Juni 2024	22.31-23.00 wib
2	19 Juni 2024	07.00-10.30 wib
3	24 Juni 2024	12.25-1615 wib
4	25 Juni 2024	06.50-11.42 wib 17.55-2019 wib
5	26 Juni 2024	15.00-21.22 wib
6	27 Juni 2024	08.57-09.17 wib 11.40-12.43 wib 13.06-14-43 wib
7	29 Juni 2024	10.18-10.33 wib 16.41-17.00 wib
8	1 Juli 2024	08.35-09.28 wib
9	2 juli 2024	17.55-22.09 wib
10	5 Juli 2024	23.29-23.42 wib
11	8 Juli 2024	17.57-19.29 wib
12	9 Juli 2024	00.24-00.38 wib
13	10 Juli 2024	12.48-13.05 wib 14.13-18.19 wib 18.49-19.20 wib
14	11 Juli 2024	06.10-18.26 wib
15	12 Juli 2024	17.24-18.39 wib
16	14 Juli 2024	16.39-17.10 wib
17	15 Juli 2024	17.58 wib
18	19 Juli 2024	12.12-14.20 wib
19	20 Juli 2024	20.19-22.06 wib
20	23 Juli 2024	21.49-00.16 wib
21	24 Juli 2024	00.00-00.16 wib 15.52-16.26 wib 17.43-2029 wib
22	26 Juli 2024	02.42-03.37 wib

Sumber : Olahan Penelitian, 2024

Berdasarkan data olahan penelitian maka ditemukan bahwa satu bulan sering terjadi pemadaman, bahkan dalam 1 hari terjadi hampir 2 atau 3 kali mati-hidup lampu yang membuat kerusakan barang-barang elektronik, akibatnya masyarakat marah dan melakukan aksi, yang dapat dilihat sebagai berikut

Gambar 1 Demonstrasi Warga



Sumber : Olahan Penelitian, 2024

Jika dilihat bahwa kegiatan gambar pada gambar 1 merupakan aksi dari penolakan dan protes masyarakat tentang pemadaman yang dilakukan PLN, akibat dari pemadaman listrik adalah barang-barang elektronik menjadi rusak dan mendatangkan kemarahan sehingga terjadi aksi demonstrasi di depan kantor PLN. Selama ini tidak ada informasi berkaitan dengan jadwal pemadaman. Banyak kerugian yang diderita masyarakat seperti alat elektronik khususnya hal ini bertentangan dengan Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 konsumen juga mendapatkan hak kompensasi atau ganti rugi. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pergantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Inilah inti dari perlindungan konsumen, apabila barang/jasa tidak sesuai

dengan perjanjian konsumen berhak mendapat kompensasi, ganti rugi, atau pergantian. Tujuannya adalah untuk mengembalikan keadaan konsumen ke keadaan semula, seolah-olah peristiwa yang merugikan tersebut tidak terjadi. Namun fenomena yang terjadi, banyak sekali kerugian yang ditanggung oleh masyarakat berkaitan dengan adanya pemadaman ini seperti adanya rusak alat elektronik, mulai dari TV, kulkas, mesin cuci dan lain sebagainya.¹⁰

Bagi pihak masyarakat terjadinya pemadaman listrik merasa dirugikan karena mengganggu efektifitas kerja, membuang waktu menunggu listrik menyala. Apabila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT PLN (Persero), maka langkah awal adalah dengan memberikan pengaduan kepada PT PLN (Persero).¹¹

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini mengambil judul **Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga)**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana perlindungan konsumen terhadap tindakan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga)?

¹⁰ Pasal 4 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

¹¹ I Gede Dharma Kusuma, I Nyoman Putu Budiarta, Ida Ayu Putu Widiati. Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh PT. PLN (PERSERO) UP3 Bali Selatan. Jurnal Konstruksi Hukum Vol. 2, No. 3, September 2021 hlm. 463-468 (2021)

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap tindakan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga)

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran dalam perkembangan ilmu hukum, khususnya yang berkaitan dengan masalah hukum perdata serta dapat menambah bahan-bahan kepustakaan.
- b. Menambah pustaka dibidang ilmu hukum khususnya dalam perlindungan konsumen terhadap tindakan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga)

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan teori tambahan dan informasi khususnya pada pihak-pihak terkait khususnya PLN dalam memenuhi hak konsumen
- b. Untuk masyarakat di wilayah pesisir agar mendapatkan haknya sesuai dengan aturan yang berlaku