BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian yang sangat pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing-masing jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikomsumsi dan dimanfaatkan, di satu sisi kondisi seperti ini sangat bermanfaat bagi konsumen yang akan lebih bebas untuk memilih dan menggunakan jenis barang dan/atau jasa yang sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Namun, kondisi dan fenomena tersebut, pada sisi lainya dapat mengakibatkan ketidak seimbangan antara kedudukan pelaku usaha dan konsumen, di mana konsumen pada titik yang lemah. Konsumen menjadi obyek pelaku usaha yang mempunyai kepentingan lainya untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-sebesarnya tanpa memikirkan kerugian yang telah dibuat oleh pelaku usaha terhadap konsumen.[1]

Di Indonesia masalah perlindungan konsumen baru tenrdengar pada tahun 1970-an yang bernama Yayasan Lembaga Konsumen (YLK). Yayasan ini muncul atas dari desakan masyrakat yang merasa sudah dirugikan oleh pelaku usaha terhadap pengguna barang dan/atau jasa yang mereka pakai maupun konsumsi. Dengan ada nya Yayasan Lembaga Konsumen ini masyarakat dapat mengadu atas

[1] Yusuf Shofie, *Pelindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Ctk. Citra Aditya Bakti, BANDUNG, 2003, hlm. 19.

keluhuan yang mereka rasakan terhadap barang dan/atau jasa yang mereka pakai dan konsumsi. Agar masyarakat tidak lagi dirugikan dengan kualitas barang dan/atau jasa yang ditawarkan terjamin.

Dalam rangka usaha untuk melindungi konsumen secara umum dan mengingat posisi konsumen yang lemah, maka ia harus dilindungi oleh hukum, karena tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat[2]. Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak[3]. Melihat hal itu, sejak tanggal 20 April 1999 telah disahkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Salah satu isu yang menarik pada saat ini adalah soal sering terjadinya pemadaman listrik yang terjadi di wilayah Kota Yogyakarta. Contoh kasus pemadaman yang sudah terjadi pada tanggal 24 dan 26 Maret 2012 di beberapa wilayah tertentu Daerah IstimewaYogyakarta (DIY). Pemadaman ini dilakukan sebagai upaya antisipasi dari perbaikan kontruksi, dan pemasangan tiang sisipan serta rabas-rabas pohon. Wilayah yang terkena pemadaman pada 24 Maret 2012 yang lalu yakni Jalan Wahid Hasyim, Suryowijayan, Nagan Kulon, Kadipaten, Polowijan, Serangan, Tejokusuman, Jalan S. Parman dan sekitarnya. Pemadaman pada tanggal 24 Maret 2012 yang lalu dilakukan mulai pukul 09.00 WIB hingga 13.00 WIB. Sementara pada 26 Maret 2012, pemadaman dimulai pukul 09.00 hingga 12.00 WIB di wilayah Manukan, Klaseman, Jayan, Jalan Gejayan, Pelem

---

[2] Shirdata, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, edisi revisi, PT GRAMEDIA Widiasarana Indonesia, 2004, hlm. 11.

[3] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Ctk. Kedua, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 29.

Kecut, Soropadan. Pada tanggal 26 Maret 2012 pula, PLN sudah memadamkan listrik di Jalan Supadi, Jalan Wilis, Jalan Sunaryo, Jalan Ungaran dan Jalan Patimur, namun waktu pemadaman diperkirakan sampai pukul 13.00 WIB.[4]

Seperti contoh kasus yang lainnya kebiasaan Perusahaan Listrik Negara (PLN) soal pemadaman listrik tanpa sebab masih sering terjadi. PLN pun dianggap tidak menghargai hak para konsumen dan merugikan industri kecil-menengah. Menurut ketua Asosiasi Pertekstilan Indonesia (API) Jadin C Jamaludin, pemadaman listrik selama lima menit sudah dapat merugikan pelaku bisnis industri skala kecil menengah karena tidak memiliki genset sebagai pasokan listrik cadangan dan kerugiannya dapat mencapai jutaan rupiah. Kerugian ditimbulkan dari matinya alat produksi yang kehilangan pasokan listrik. Meski sudah memiliki genset, diyakini pemadaman listrik tetap merugikan industri skala besar karena mesin alat produksi membutuhkan waktu sebelum akhirnya digunakan dengan mengandalkan pasokan listrik dari genset. Apabila listrik tiba-tiba mati, mesin (alat produksi) butuh minimal lima menit untuk menyala lagi. Akan tetapi, selama lima menit itu industri (besar) sudah mengalami kerugian sampai ratusan juta rupiah. Ketua API sudah berulang kali melapor ke PLN dalam terjadinya pemadaman listrik, tetapi pihak PLN belum dapat menghilangkan situasi listrik mati tanpa sebab bahkan tanpa pemberitahuan.[5]

Berdasarkan pengakuan pemilik SonicNet di daerah Condongcatur Thomas Danang, pada suatu hari pemilik pernah mengalami kerugian sampai Rp300.000

---

[4] Tribun Jogja,*Ini Lho Jadwal Pemadaman Listrik Di DIY,* terdapat dalam:http://jogja.tribunnews.com ini-lho-jadwal-pemadaman-listrik-di-diy.html. 23 Maret 2012.

[5] Harian Jogja, *Listrik "byar-pet" rezeki seret*, terdapat dalam:http://www.jogjainfo.net listrik-rezeki-seret.html. 13 Maret 2012.

(tiga ratus ribu rupiah) hanya karena listrik mati. Pada jam 15.00 WIB mati dan baru nyala jam 23.00 WIB. Dalam hal ini Thomas mengaku warung internet (warnet) yang dijalaninya telah berlangganan koran dan di dalam koran sama sekali tidak ada pengumuman tentang pemadaman listrik.[6]

Ketua Himpunan Pengusaha Muda Indonesia (Hipmi) DIY Jhonson Simbolon, menegaskan pemadaman listrik dapat menganggu kelancaran produktivitas usaha sehingga target pencapaian hasil pada hari itu tidak tercapai. Kondisi seperti ini bisa berimbas pada margin karena target tidak tercapai dan semakin sedikit atau keuntungan yang diperoleh, dapat menyebabkan pemutusan hubungan kerja.[7]

Humas PT PLN (Persero) APJ Jogjakarta Reffy Sangi, mengakui jika pemadaman listrik secara bergilir masih dilakukan di beberapa tempat karena ada beberapa faktor yang mengiringi. Faktor pertama karena kondisi cuaca yang buruk seperti sekarang ini. Faktor kedua akibat masih adanya pemeliharaan dan perawatan yang dilakukan secara berkala. Dalam hal ini Reffy menegaskan PLN berjanji di 2012 nanti intensitas pemadaman sudah berkurang terkait dengan perawatan dan PLN rencananya menerapkan *world class service*.[8]

Namun, Humas PLN (Persero) APJ Yogyakarta, mengaku apabila beberapa waktu lalu Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) diminta PLN pusat untuk mengurangi konsumsi listrik sampai 11 MVA karena ada gangguan pembangkit di Jakarta. Dalam hal terjadinya pemadaman listrik tentunya ada pemberitahuan sebelumnya berupa surat, masyarakat juga dapat mengakses informasi melalui

[6] *Ibid*
[7] *Ibid*
[8] *Ibid*

call center 123. Reffy menjelaskan pasokan listrik untuk DIY mencapai 646 MVA. Pemadaman sudah dilaksakan antara pukul 17.00 WIB dan 22.00 WIB yang mencapai skala 320 MVA, sedangkan pada di siang hari sebesar 210 MVA. Jadi, kuota listrik yang terpakai untuk masyarakat DIY sekitar 500-an MVA[9].

Menurut Reffy, dengan kuota peaking sebesar itu, maka DIY masih memiliki cadangan operasional sebesar 110 MVA, dengan adanya cadangan ini tentunya pasokan listrik masih aman. PLN antikritik, meski sudah ditegaskan oleh PLN pasokan listrik di DIY aman, Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) tetap menyoroti kinerja PLN yang antikritik membuat perusahaan pemasok listrik di Indonesia itu tidak maksimal dalam memberikan layanannya ke masyarakat[10].

Ketua Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) Widijantoro mengeluhkan adanya pemadaman listrik, pasca adanya kenaikan tarif dasar listrik (TDL). LKY mengharap adanya kompensasi dari adanya pemadaman listrik ini. Semestinya kalau ada pemadaman itu diinformasikan sebelumnya kepada masyarakat, itu akan merugikan konsumen, dan bisa membawa kerugian besar. Masyarakat punya hak asasi informasi dan hak atas kompensasi. LKY menyayangkan, meski selama ini masyarakat banyak yang dirugikan akibat pemadaman listrik, tidak ada masyarakat yang pernah menuntut PLN. LKY mengaku, selama ini pihaknya juga belum pernah menyampaikan tuntutan resmi ke pihak PLN dan hanya melalui komplain lisan saja. Dari PLN sudah menyatakan tidak akan ada pemadaman, kecuali ada pemeliharaan, itu sama saja pemeliharaan dilakukan sebagai

[9] Harian Jogja, *Listrik "byar-pet" rezeki seret*, terdapat dalam:http://www.jogjainfo.net listrik-rezeki-seret.html. 13 Maret 2012.

[10] *Ibid*

justifikasi untuk pemadaman. Seharusnya masyarakat bisa mendapat kompensasi atas pemadaman, mungkin seperti diskon pembayaran tagihan listrik[11]

Kondisi seperti ini seharusnya pelaku usaha harus memberlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku, memberikan jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdangangkan, memberikan kompensasi berupa ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdangangkan.

Dalam Pasal 4 UUPK ayat (1), di dalamnya menyebutkan Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam pasal tersebut pelaku usaha (PLN) diduga melanggar hak tentang kenyaman konsumen dalam menikmati listrik yang seharusnya didapatkan secara baik dan berkesinambungan secara terus menerus. Kenyamanan konsumen yang tergangu dalam menjalankan aktivitas sehari-hari yang tidak berjalan dengan sesuai, karena adanya pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Dengan kondisi seperti ini sangat merugikan konsumen, karena seharusnya konsumen mendapatkan listrik yang baik dan berkesinambungan secara terus menerus.

Konsumen tidak hanya dilindungi oleh UUPK, melainkan juga dilindungi oleh Undang-Undang No. 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan. Dalam Pasal

[11] KR Jogjakarta, *LKY Minta Ada Kompensasi Pemadaman Listrik*, terdapat dalam: http://krjogja.com/read/47613/lky-minta-ada-kompensasi-pemadaman-listrik.kr.html. 26 Agusutus 2011.

32-34 Undang-Undang Ketenagalistrikan ini juga diatur mengenai Hak dan Kewajiban dari pengguna jasa listrik maupun penyedia tenaga listrik.

Menurut Pasal 34 UU Ketenagalistrikan tersebut diatur:

1. Hak pengguna jasa listrik
    a. Mendapat pelayanan baik
    b. Mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keadanlan yang baik.
    c. Memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar.
    d. Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik.
    e. Mendapat gati rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalian pengoperasian yang dilakukan oleh Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sesuai syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual tenaga listrik
2. Kewajiban pengguna jasa listrik
    a. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik
    b. Menjaga keamanan instalasi ketenagalistrikan
    c. Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya
    d. Membayar uang langganan atau harga listrik sesuai ketentuan atau perjanjian.
    e. Konsumen tenaga listrik bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

f. Konsumen tenaga listrik wajib mentaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan

Penyedia tenaga listrik juga memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakannya, Pasal 32 UU Ketenagalistrikan menyatakan hak tersebut ialah :

1. Untuk kepentingan umum diberi kewenangan untuk melintas sungai atau danau baik di atas maupun di bawah permukaan, melintas laut baik di atas maupun di bawah permukaan, dan melintas jalan umum dan jalan kereta api.
2. Sepanjang tidak bertentangan dan dengan memperhatikan peraturan perundangundangan yang berlaku diberi kewenangan untuk masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu, menggunakan tanah, melintas di atas atau di bawah tanah, melintas di atas atau di bawah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah, dan memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya, dengan mendapat persetujuan terlebih dahulu dari pihak yang berhak atas tanah, bangunan, dan/atau tanaman.

Pasal 33 UU Ketenagalistrikan menyatakan kewajiban dari penyedia tenaga listrik yaitu :

1. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku
2. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai peraturan perundangundangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen
3. Memperhatikan keselamatan ketenagalistrikan.

Dalam Pasal 33 UU Ketenagalistrikan dijelaskan tentang kewajiban penyedia listrik (PLN) terhadap konsumen, tetapi dalam praktek lapangan pelaku usaha (PLN) telah melanggar kewajibannya dengan tidak memberikan pelayanan dan tidak menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku, dan melanggar hak konsumen yang berhak mendapatkan pelayanan dan berhak mendapatkan tenaga listrik yang baik dan berkesinambungan secara terus menerus.

Konsumen merupakan pengguna jasa listrik yang harus dilindungi oleh hukum, karena konsumen juga sebagai pemakai jasa listrik yang setiap bulan nya membayar sesuai dengan pengeluaran mereka terhadap PLN. Mengigat kasus pemadaman listrik yang di rasakan oleh konsumen, yang dilakukan oleh pelaku usaha (PLN) dengan memadamkan listrik tanpa memberi informasi kepada konsumen terlebih dahulu, konsumen juga mengalami kerugian dengan adanya pemadaman listrik kerusakan barang-barang elektronik rumah tangga seperti televisi, ac, dan lain-lainya.

Perlindungan terhadap hak-hak konsumen listrik sejatinya cukup kuat. Setidaknya, ada tiga undang-undang yang secara komprehensif memayungi hak konsumen listrik di Indonesia. UU No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (sebagai revisi atas UU No 15/1985), UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan tentunya UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Listrik sebagai infrastruktur juga diikat oleh UU Pelayanan Publik, yang menyebutkan penyedia pelayanan publik harus membuat standar pelayanan yang

dan memaklumatkan standar pelayanan itu dengan jelas dan terukur. Bahkan, UU ini juga mengamanatkan penyedia pelayanan publik harus membuat mekanisme pengaduan bagi konsumen. Lantas, jika berbicara hak, UUPK menggariskan konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan suatu barang dan atau jasa. Secara tegas dalam Pasal 39 UU Ketenagalistrikan menyebutkan pemegang izin usaha ketenagalistrikan wajib menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan secara terus-menerus, memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan memperhatikan hak-hak konsumen.[12]

Merujuk prinsip-prinsip yang di anut oleh Undang-Undang Ketenagalistrikan Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PLN) wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dan berkesinambungan dengan mutu dan keandalan yang baik Pasal 15 Ayat 1 Undang-Undang No. 15 Tahun 1985 jo. Pasal 25 Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1989, sesuai dengan standar Listrik Indonesia yang ditetapkan Menteri Pertambangan dan Energi berdasarkan persetujuan Dewan Standarisasi Nasional Pasal 15 Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1989 jo. Pasal 2 Ayat 4 Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 03P/451/M. PE/1991. Pelanggaran terhadap prinsip ini tentu ada konsekuensi hukumnya, kecuali terbukti ada nya mendesak di luar kemampuan manusi seperti gempa bumi dan bencana alam[13].

---

[12] Muhlis Dg Mario, *Hak Perlindungan Konsumen dan Tinjauan Hukum*, terdapat dalam:http://www.muhlisdgmario.blogspot.html. 15 Januari 2010

[13] Yusuf Shofie, *Pelindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Ctk. Citra Aditya Bakti, BANDUNG, 2003, hlm. 212.

Konsekuensi hukumnya tidak hanya sekedar permintaan maaf. Melainkan kalau perlu pemberian ganti rugi kepada pelanggan konsumen akibat padamnya listrik. Konsekuensi ini wajar mengingat bila konsumen diduga dirugikan oleh PLN .

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **"Tanggung Jawab PT.PLN (Perusahaan Listrik Negara) Terhadap Konsumen Dalam Hal Tidak Terpenuhinya Hak-Hak Konsumen (Studi Di Kota Yogyakarta)".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Betulkah PT. PLN telah melalaikan kewajiban melayani konsumen dalam menyediakan jasa ketenagalistrikan?
2. Upaya hukum apa yang dapat dilakukan konsumen atas kerugian yang dialaminya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kewajiban PLN melayani konsumen dalam menyediakan jasa ketenagalistrikan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum yang diperoleh konsumen listrik atas kerugian yang dialami.

D. Kerangka Pikir

Petaka yang menimpa konsumen Indonesia tidak jarang terjadi selama beberapa dasawarsa, sejumlah peristiwa penting yang menyangkut kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa, mencuat ke permukaan sebagai keprihatinan nasioanl yang tidak kunjung mendapat perhatian dari sisi perlindungan hukum bagi para konsumen. Padahal, saat ini lebih dari 200.00.000 (dua ratus juta) penduduk Indonesia tidak akan mungkin dapat menanggalkan predikat konsumen. Abdul Hakim GN mengemukakan keheranannya mengapa masalah perlindungan konsumen yang jelas menyangkut hajat hidup orang banyak kurang mendapatkan perhatian.[14]

Sebelum berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen dapat memperjuangkan kepentingan-kepentingan hukumnya dengan memanfaatkan instrumen-instrumen hukum pokok, meskipun secara empiris itu tidak begitu meningkatkan martabat konsumen, apalagi mengayomi konsumen. Konsumen masih tetap berada pada posisi tawar (*bergaining position*) yang lemah. Akan tetapi, itu tidak berarti konsumen tidak dilindungi sama sekali, betapa pun lemahnya instrumen-instrumen hukum pokok.[15] Sebelum Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) berlaku efektif, berbagai kalangan dapat saja mengemukakan sebagai prediksi yang mungkin nanti muncul, terutama

[14] Abdul Hakim GN, *Politik Hukum Indonesia* (Jakarta: Yayasan Lembaga Bnatuan Hukum Indonesia, 1998), hlm. 41

[15] Setiawan, Produsen atau Konsumen Siapa yang Dilindungi Hukum, makalah pada seminar *Damai Pemasaran antara Pengusaha dan Konsumen*. Jakarta, 27 juni 1992.

menyangkut pada tahap pelaksaannya, dikemukakan pula pandangan yang sifatnya konseptual.

Menurut Sunarjati Hartono, sistem hukum Indonesia terdiri dari sejumlah unsur atau komponen, yang sebagian pada saat ini sudah ada dan berfungsi, tetapi sebagian besar masih harus diciptakan.[16] Harus digaris bawahi bahwa tugas bidang hukum, khususnya hukum ekonomi, yaitu menciptakan keseimbangan baru antara kepentingan-kepentingan konsumen, para pengusaha, masyarakat, dan pemerintah, karena keseimbangan-keseimbangan lama telah mengalami perombakan atau perubahan.[17]

Sudah menjadi pengetahuan publik bahwa kelalaian PLN dalam memberikan jasa listrik terhadap konsumen tidak memuaskan separti yang diharapkan konsumen. Lebih ironis lagi adalah PLN selalu rugi tiap tahun, meski telah di subsidi oleh pemerintah, padahal tagihan kepada masyarakat tidak pernah macet hal ini menyebabkan PLN tidak pernah memberikan kontribusi positif pada pendapatan negara. Pelayanan publik yang seharusnya di peroleh terbalik menjadi bebas publik.

Pada dasarnya PLN sebagai pelaku usaha, dan konsumen dapat menikmati yang mereka bayar pada tiap bulannya. PLN dan konsumen mempunyai hak dan kewajiban yang harus berjalan dengan seimbang, hak dan kewajiban konsumen dan PLN:

---

[16] Sunarjati Hartono, *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional* (Bandung Alumni, 1991), hlm. 37

[17] Yusuf Shofie, *Pelindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Ctk. Citra Aditya Bakti, BANDUNG, 2003, hlm. 35.

1. Hak dan kewajiban konsumen:
    a. Kewajiban utama ialah membayar rekening listrik tepat waktu.
    b. Hak utama konsumen mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan dengan baik.
2. Kewajiban PLN menurut Peraturan perundang-undangan Nomor 10 Tahun 1989 tentang penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik:
    a. Memberikan pelayanan yang baik.
    b. Menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu yang baik.
    c. Memberikan perbaikan apabila terjadi gangguan.
    d. Bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, kesehatan, dan barang yang timbul karena nya.
3. Hak PLN:
    a. Menerima pembayaran tepat waktu
    b. Perlindungan hukum dari konsumen nakal.

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan PLN terhadap konsumen supaya semua nya dapat berjalan dengan seimbang yang sesuai konsumen inginkan, solusi untuk meningkatkan mutu pelayanan sebagai berikut:

a. Memberikan kriteria yang jelas mengenai batas mutu tenaga listrik PLN.
b. Peningkatan mutu pelayanan pegawai PLN terhadap komplain konsumen.
c. Sosialisasi peraturan ketenaga listrikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Tujuannya agar masyarakat mengerti hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen pengguna jasa listrik.

Konsumen yang secara sosial ekonomi lemah dibandingkan dengan pelaku usaha (produsen/perusahaan), disejajarkan dengan menggunakan sarana hukum Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Secara sosiologis pihak yang lemah dan miskin (dengan berbagai makna yang terdapat di dalamnya) hampir tidak pernah memeliki kesempatan untuk memperoleh kekuasaan dengan mengendalikan nasib dan kepentingan mereka melalui hukum.

Filsafat *enlightment* mengigatkan bahwa formalisme (teori formal tentang hukum) dapat menjerumuskan seseorang ke dalam kelemahan yang menganggap semua orang cukup berperndidikan untuk memahami hukum dan cukup rasional untuk menundukkan diri pada hukum.[18] Inilah yang selama ini sering dilakukan para pelaku usaha untuk kepentingan hak-hak nya secara sepihak (one-sided) menundukan konsumen pada ketentuan-ketentuan yang telah dibuatnya dan diberlakukannya sendiri secara sepihak, sebaliknya mengecualikan kwajiban-kewajiban tanggung jawabnya atas cacat-cacat produk.

Konsumen yang kritis terhadap pengabaian hak-hak mereka, tidak jarang harus berhadapan dengan gugatan/tuntutan balik pencemaran nama baik dari pelaku usaha, baik dengan menggunakan instrumen hukum perdata maunpun instrumen hukum pidana,[19] padahal mereka menegakkan hak-hak mereka yang diabaikan pelaku usaha. Keinginan untuk memperoleh hukum dan keadilan, tidak jarang harus dibayar mahal oleh konsumen dengan berbagai pengorbanan yang mereka alami lahir maupun batin.

---

[18] Nasikun, *Hukum dalam Paradigma Sosial*, dalam Artidjo Alkostar (ed), opo.cit. hlm. 160-161.

[19] Dalam Yurisprudensi Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 562K/Sip/1973 Tanggal 30 Desember Tahun 1975

Belum adanya pedoman yang pasti, baik dari sisi konsumen dan PLN dalam merespon berbagai gangguan yang terjadi dalam penyelenggaran jasa kelistrikan, mendesak kebutuhan adanya standar mutu pelayanan PLN. Dari standar ini baik PLN maupun konsumen mempunyai acuan yang sama. Sehingga ada kejelasan gangguan-gangguan apa saja konsumen mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi. Sebaliknya bagi PLN juga mempunyai tanggung jawab yang jelas. Undang-undang ketenagalistrikan, dari aturan perundang-undangan yang ada setidaknya ada tiga peraturan yang dapat kita jadikan acuan. UU No. 15/1985 tentang Ketenagalistrikan, Peraturan Pemerintah (PP) No. 10/1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik dan Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 02. P/451/M.PE/1991 tentang Hubungan Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistikan untuk Kepentingan Umum dan Masyarakat.

Dalam Pasal 25 ayat (3) PP No. 10/1989 disebutkan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan PLN wajib:

a. Memberikan pelayanan yang baik.
b. Menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.
c. Memberikan perbaikan, apabila terjadi gangguan listrik.
d. Bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, kesehatan dan barang yang timbul karena kelalaiannya.

Di samping keempat kewajiban tersebut di atas, menurut Pertauran Menteri Pertambangan 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 3 x 24 jam (tiga kali dua puluh empat jam) dengan ketentuan bahwa peraturan pelaksanaanya diatur Pengusaha dan disahkan Direktur Jenderal.

Apa yang diatur dalam ketiga peaturan tersebut sebenarnya sudah memberi dasar yang kuat tentang arti penting adanya standar mutu pelayanan PLN. Ada dua langkah yang dapat dilakukan sebagai penjabaran ketentuan diatas. Perlunya aturan pelaksanaan yang mengatur lebih detail ketentuan diatas dan mensosialisasikan peratruran tersebut kepada masyarakat luas.

Soal mutu keandalan tenaga listrik PLN misalnya harus ada batas-batas keandalan dan kriteria yang lebih jelas. Disini antara PLN dan konsumen harus ada rasa saling pengertian. PLN harus dapat memahami tuntutan konsumen akan kebutuhan 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, dan sedikit demi sedikit akan ditingkatkan.

Soal pemadaman listrik misalnya ada beberapa wilayah tertentu yang kualitas kenadalanya baik artinya sudah ditentukan pemadaman tidak boleh lebih dari 20 kali per pelanggan per tahun. Apabila di wilayah tersebut terjadi pemadaman di bawah 20 kali per pelanggan per tahun konsumen harus dapat memahami kemampuan PLN baru sebatas itu. Tetapi apabila pemadaman terjadi lebih dari 20 kali per pelanggan per tahun, disini sudah terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dan konsumen berhak menuntut kompensasi kepada PLN. Dengan adanya standar mutu pelayanan PLN ada acuan yang sama antara PLN dengan

konsumen. Hal ini penting ketika tejadi ketegangan hubungan antara PLN dengan konsumen soal mutu pelayanan PLN dapat diselesaikan berdasarkan tolok ukur yang objektif.

Dari berbagai reaksi tersebut sebenarnya inti pokok persoalannya pada hak dan kewajiban kedua belah pihak. Dalam hal ini PLN selaku produsen jasa kelistrikan dan warga selaku konsumen. Reaksi konsumen untuk menuntut rugi misalnya merupakan pencerminan dari adanya keadaran bahwa sebagai konsumen mereka punya hak. Sebaliknya sikap tegas PLN akan memberi ganti rugi kepada konsumen lebih jauh lagi apabila peristiwa yang serupa terulang kembali, memotong gaji pejabat PLN adalah cerminan sikap tanggung jawab PLN sebagai penyelenggara jasa kelistrikan.

Kondisi ideal hubungan antara PLN dengan pelanggan adalah keduanya melaksanakan hak dan kewajiban masing-masing tanpa harus ada paksaan atau tekanan dari pihak ketiga. Namun demikian kalau kita teliti lebih jauh reaksi kedua belah pihak (PLN dan pelanggan) sebenarnya lebih bersifat reaksi yang spontan. Bukan merupakan sikap yang didasari pada aturan transparan yang mengharuskan mereka bersikap seperti apa yang mereka lakukan dalam merespon kejadian-kejadian tersebut. Dari sisi konsumen, mereka menuntut ganti rugi dilatarbelakangi oleh:[20]

a. Sebagai warga masyarakat menengah ke bawah alat-alat rumah tangga yang rusak akibat adanya gangguan dan pemadaman listrik mendadak memiliki nilai ekonomi yang tinggi.

---

[20] Novian Ichsanudin, *Gerakan Perlindungan Konsumen Indonesia*, terdapat dalam:http://www.suarakonsumen.com.html. 13 Maret 2012.

b. Mereka berontak menuntut ganti rugi ketika dihadapkan pada situasi penderitaan dahsyat sebuah gejala umum perilaku konsumen di Indonesia.

Sikap konsumen berani menuntut rugi ini masih perlu diuji konsistensinya, mana kala sebagai konsumen jasa kelistrikan dihadapkan pada kasus pelanggaran yang tingkat gradasinya lebih rendah, seperti kasus:

a. Tingginya frekuensi pemadaman listrik.
b. Kasus labilnya voltase listrik walaupun tidak sampai merusak alat-alat elektronik tetapi telah menjadikan alat-alat tersebut tidak berfungsi secara optimal.

Dari sisi PLN sikap tegasnya untuk menggantirugi kepada konsumen dilatarbelakangi oleh:

a. Tingkat gangguan pelayanan listrik sudah sampai pada batas, dimana penyelesainya tidak cukup hanya dengan meminta maaf.
b. Kasus ini sudah tersebar luas ke masyarakat melalui media massa. Bentuk reaksi PLN dalam menanggapi kasus ini sangat berpengaruh terhadap citra PLN di masyarakat.

Sikap tegas PLN mengganti rugi kepada masyarakat, juga masih perlu diuji, khususnya dalam menanggapi peristiwa sejenis di masa yang akan datang. Apakah PLN juga akan mengganti rugi terhadap berbagai gangguan-gangguan kecil yang sering dialami oleh konsumen. Seperti tingginya frekuensi kasus pemadaman dan lain-lain.

E. Metode penelitian

1. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang sudah diteliti atau dikaji yang dapat berupa perilaku orang atau dokumen yang memberikan informasi atau data penelitian yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Adapun obyek penelitian ini adalah:

a. Kegiatan usaha yang dilakukan oleh PLN atas berkembangnya kehidupan yang lebih maju, modern, dan kebutuhan konsumen terhadap listrik.
b. Upaya hukum yang ditempuh konsumen atas kerugian yang dilakukan oleh PLN.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan pihak-pihak atau orang yang dipilih oleh peneliti untuk memberikan informasi atau keterangan terhadap masalah yang diteliti. Pihak-pihak atau orang tersebut ialah:

a. Lembaga Perlindungan Konsumen Yogyakarta Indonesia (LPKYI).
b. Konsumen pengguna jasa listrik di lingkungan Yogyakarta.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian sudah dilaksanakan di Jalan Kaliurang km.3 Kabupaten Sleman, lokasi penelitian ditentukan dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut terdapat data-data terkait dengan penelitian. Selain itu pertimbangan yang lain adalah kemudahan transportasi yang memudahkan peneliti untuk menjangkau sasaran sehingga digarapkan akan lebih menghemat waktu dan biaya menjadi alasan peneliti mengambil lokasi penelitian di daerah tersebut.

4. Sumber Data

Sumber data penelitian terdiri dari:

a. Data Primer

Data primer diperoleh peneliti secara langsung dari hasil subjek penelitian yang berupa hasil wawancara dan observasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui kepustakaan dan dokumen.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer sudah dilakukan dengan cara:

a. Wawancara bebas pada subjek penelitian
b. Observasi yang dilakukan pada subjek penelitian

Pengumpulan data sekunder sudah dilakukan dengan cara:

a. Studi kepustakaan dengan menelusuri dan mengkaji Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 4 Ayat (1) dan lineatur yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.
b. Studi dokumen dengan mengkaji dokumen kasus yang dialami konsumen pengguna jasa litrik.

6. Pendekatan yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-sosiologis, yaitu pendekatan dari sudut pandang hukum yang berlaku di masyarakat.

7. Pengelolahan dan Analisis Data

Pengelolahan data dalam penelitian ini, peneliti mengolah data yang diperoleh dan diteliti serta disajikan berdasarkan analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan menjabarkan, menguraikan, dan menyusun secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian atau memaparkan keadaan obyek sebagimana adanya, berdasrkan fakta-fakta aktual yang terajadi sekarang.

F. Pertanggungjawaban Sistematika

Pertanggungjawaban sistematika memuat suatu kerangka pemikiran yang akan dituangkan dalam bab-bab (bagian pokok) skripsi dan disusun secara sistematis, serta harus memuat alasan-alasan logis tentang materi yang akan ditulis dalam bab-bab tertentu dan keterkaitan antara satu bab dengan bab yang lain.

Bagian pertama yang akan dituangkan dalam bagian pokok adalah Bab I tentang Pendahuluan. Bab I ini memuat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pikir, serta metode penelitian.

Latar belakang masalah menguraikan tentang alasan-alasan peneliti dalam mengambil judul penelitian dan mengangkat masalah ini sebagai penelitiannya. Pada bagian ini diuraikan pula tentang apa yang menjadi tema pokok permasalahan, mengapa dipermasalahkan, serta penguraian realitas objektif yang memberikan penjelasan mengapa suatu permasalahan itu muncul yang akan mengkaji tentang kesenjangan antara idealita dan realita (*das sollen* dan *das sein*). Rumusan masalah dalam penelitian ini menguraikan tentang permasalahan hukum yang muncul yang dituangkan dalam kalimat tanya. Sedangkan tujuan penelitian

sangat erat kaitannya dengan rumusan masalah dan bersifat khusus. Tujuan penelitian ini dirumuskan dalam kalimat pernyataan dari peneliti yang menggambarkan tentang apa yang akan diperoleh dari penelitian.

Kerangka pikir dalam penelitian ini menguraikan tentang kajian peraturan perundang-undangan, doktrin, putusan hakim, pendapat ahli dan teori-teori yang relevan dengan objek yang akan diteliti. Kerangka pikir ini juga dikhususkan untuk menjawab permasalahan penelitian yang sifatnya masih sementara sehingga perlu pembahasan lebih lanjut dalam bab selanjutnya sebagai dasar penguat argumen tersebut. Sedangkan yang terakhir dimuat dalam Bab I ini adalah metode penelitian. Metode penelitian menguraikan tentang objek dan subjek penelitian yang akan dikaji, sumber data yang diperoleh, teknik pengumpulan data, pendekatan yang digunakan, serta pengolahan dan analisis data.

Bagian kedua yang akan dituangkan dalam bagian pokok selanjutnya adalah Bab II tentang Tinjauan Umum tentang Hukum Perlindungan Konsumen. Bab II ini menguraikan tentang bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha dan perlindungan hukum yang diberikan pada pelaku usaha terhadap konsumen.

Selanjutnya adalah Bab III tentang Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Listrik dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha. Bab III ini memberikan penjelasan tentang pelaksanaan perlindungan hukum pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa listrik dan tanggung jawab pelaku usaha. Bab III ini peneliti menyajikan data-data yang telah diperoleh dan diolah oleh peneliti selama melakukan penelitian, sehingga dapat menjelaskan secara normatif dan

empirik tentang pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa listrik dan tanggung jawab pelaku usaha.

Bagian terakhir adalah Bab IV yaitu Penutup, pada Bab IV ini berisi tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan menguraikan tentang jawaban atas permasalahan yang telah diteliti yang menjadi objek penelitian setelah dianalisis. Saran menguraikan tentang rekomendasi terhadap hasil kesimpulan dalam penelitian ini.