

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LISTRIK, ATAS PEMADAMAN OLEH PT. PLN KISARAN

Peranata Perimsa Ginting¹⁾, Abdul Gani²⁾, Mangaraja Manurung³⁾
^{1,2,3)}Fakultas Hukum Universitas Asahan, Jl. Jend. Ahmad Yani Kisaran
Sumatera Utara
Email : ^{1,2)}ganiabdulshmh@gmail.com, ³⁾mrajamanurung1970@gmail.com

ABSTRAK

Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Adapun rumusan masalah 1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pemadaman listrik di PT. PLN (Persero) Cabang Kisaran. 2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen akibat pemadaman listrik di PT. PLN (Persero) Cabang Kisaran. Metode pendekatan yang digunakan Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian hukum normatif (yuridis normatif), yakni penelitian yang dilakukan dan diajukan pada berbagai peraturan perundang-undangan tertulis dan berbagai literatur yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini. Kesimpulan didalam penelitian ini yaitu Bentuk perlindungan hukum atas pemadaman listrik sepihak yang merugikan konsumen listrik menurut ketentuan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Prinsip atau azas pertanggungjawaban baik secara hukum pidana dan perdata maupun sosial moral terkait pemenuhan hak-hak konsumen listrik dalam pemadaman listrik sepihak, PT. PLN. (Persero) Rayon Kisaran harus bertanggung jawab kepada konsumen listrik di wilayah kerja PT. PLN Rayon Kisaran. Mengenai tanggung jawab ganti rugi atau kompensasi kepada konsumen listrik akibat pemadaman listrik, Slamet Wijiatmoko, mengemukakan bahwa PT. PLN (Persero) Rayon Kisaran akan memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada konsumen listrik sesuai perundang-undangan atau peraturan yang ada

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

I. PENDAHULUAN

Kebutuhan akan hukum yang memberikan perlindungan pada konsumen merupakan suatu hak konsumen dalam kepastian perlindungan konsumen, hal ini dikarenakan posisi konsumen yang berada di pihak yang lemah dalam menghadapi pelaku usaha. Hal ini disebabkan tingkat kesadaran dan pengetahuan atau pendidikan konsumen masih rendah dan juga masalah peraturan perundang-undangan yang ada sekarang belum memadai dan kurang memberikan suatu kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada konsumen yang dirugikan. Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah.¹

Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Melihat hal itu, sejak tanggal 20 April 1999 telah disahkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau biasa disingkat dengan UUPK dan mulai diberlakukan pada tanggal 20 April 2000.

Pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak konsumen agar dapat tercipta kerjasama yang baik antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat konsumen tidak secara langsung memiliki hubungan hukum dengan pelaku usaha.² Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumensecara 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 mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pesatnya perkembangan ekonomi telah membawa dampak besar bagi manusia untuk berlomba-lomba menciptakan berbagai jenis dan variasi barang atau jasa untuk diproduksi. Sisi positif dari hal itu yakni masyarakat dapat dengan mudahnya mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya. Namun disisi lainnya, kondisi tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen menjadi titik yang lemah. Konsumen menjadi objek aktifitas bisnis untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, kualitas produk, ataupun penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternatif yang dapat diambil/dipilih oleh konsumen telah menjadi suatu hal yang umum dalam dunia usaha atau industri di Indonesia. Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan kepentingan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung di balik *Standard Contract* atau Perjanjian Baku

¹ A.Z. Nasution, *Konsumen Dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi Dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995, hlm. 19

² J.Widijantoro, "Undang- Undang Perlindungan Konsumen dan Prospek PerlindunganKonsumen di Indonesia", makalah disampaikan dalam Diskusi Panel, Bidang Kajian Pusat Studi Hukum, Fakultas Hukum UII, Kamis 23 Maret 2003, hal. 3.

yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen), ataupun melalui berbagai informasi semu yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen³.

Sehubungan dengan perlindungan konsumen, akibat era globalisasi saat ini kebutuhan masyarakat dunia terhadap teknologi sangatlah tinggi. Masyarakat membutuhkan teknologi dalam melakukan kegiatan di berbagai bidang, misalnya di bidang komunikasi, informatika, transportasi, perindustrian, kesehatan, dan berbagai bidang lainnya, bahkan dalam kehidupan sehari-hari. Berkat adanya teknologi masyarakat dipermudah dalam melakukan kegiatan dan dapat menghemat waktu, tenaga, pikiran, serta biaya dalam beraktivitas. Pentingnya teknologi dalam kehidupan manusia tersebut, sangat bergantung pula pada tenaga listrik. Tanpa tenaga listrik, umumnya teknologi tak dapat berfungsi sesuai dengan peruntukannya.

Indonesia memiliki kebutuhan listrik yang banyak, saat ini tidak hanya ada di kota besar saja. Namun energi listrik ada di pelosok desa sehingga listrik sudah masuk di desa. Listrik adalah kebutuhan utama rakyat Indonesia, tanpa listrik roda ekonomi di Indonesia bisa Tersendat. Dalam kehidupan sehari-hari pun manusia mengandalkan listrik, mulai dari memasak, belajar dan masih banyak lagi lainnya. Mengingat sangat eratnyanya kaitan listrik dalam kehidupan masyarakat luas, maka di Indonesia penyediaan listrik dikuasai oleh Negara yang pengelolaannya saat ini dilakukan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara Persero (PLN).

PT. PLN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, PT. PLN (Persero) sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK), juga sebagai BUMN.⁴ 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 yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero), seharusnya dapat dilaksanakan semaksimal mungkin, sehingga pemanfaatan dan penyediaan listrik dapat dijalankan secara merata dan bermutu.

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 secara sepihak oleh PT. PLN (Persero).

PT. PLN Kisaran merupakan perusahaan kelistrikan yang berada di Kota Kisaran untuk memsok arus listrik kepada masyarakat yang berada di Kota Kisaran dan sebagian wilayah Kabupaten Asahan. Persoalan pemadaman listrik juga terjadi di PT. PLN Kisaran baik yang telah direncanakan oleh PT. PLN Kisaran maupun adanya permasalahan atau gangguan jaringan kabel disebabkan oleh kerusakan jaringan kabel itu sendiri atau karena kejadian alam yang terjadi. Pemadaman listrik tersebut tentunya memiliki dampak yang sangat dirasakan oleh masyarakat secara pemakaian rumah atau pemakaian untuk usaha atau industri.

Pemadaman yang telah direncanakan serta telah diumumkan kepada masyarakat ini tentunya akan diantisipasi oleh masyarakat dengan menyiapkan alat generator atau genset. Namun jika pemadaman listrik tersebut memiliki sifat yang lama tentunya masyarakat juga akan menunjukkan protes terhadap PT. PLN Kisaran. Hal lainnya jika pemadaman ini akibat kerusakan jaringan kabel atau karena kejadian alam maka masyarakat tidak memiliki persiapan menghadapi pemadaman listrik apalagi pemadaman listrik tersebut sangat lama. Hal ini akan berpengaruh atau memiliki dampak yang buruk kepada masyarakat terutama pada sektor jasa, usaha dan industri.

Tokoh Agama Asahan Pertanyakan Listrik Padam yang terjadi pada bulan Mei 2019 selama bulan Ramadhan mengakibatkan terganggunya aktivitas masyarakat menjalankan ibadah. Tokoh ulama yang hadir diantaranya, Ketua MUI Asahan ustaz H Salman Abdullah Tanjung Lc. MA, Ustaz Drs

³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2003 hal.12

⁴ Sugiharto, dkk., *BUMN Indonesia, Isu, Kebijakan, dan Strategis*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2005, hlm.78

Abdurahman Rifai, mewakili kantor Kemenag Asahan Syamsul Bahri Manurung, Ketua Kelompok Penyuluh Agama Islam Ustad Zulhaidir Pinayungan dan ustaz Nahrudin Fakhir Batubara Ketua Persatuan Wakaf Indonesia. "Banyak jemaah yang tanya kepada kami ini kenapa asal ramadhan listrik sering mati. Olehkarena itu kami datang ke sini meminta penjelasan, agar tidak ada salah paham," kata Salman. Senada disampaikan pula oleh Ustad Abdurahman Rifai menurutnya kedatangan para ulama hari ini untuk bersilaturahmi bersama PLN tujuannya untuk meminimalisir potensi kemarahan warga yang hari ini merasa terganggu dalam beribadahnya karena listrik padam. Sementara itu, Manager PLN Rayon Kisaran, Heryanto Siburian, mengucapkan permohonan maafnya kepada masyarakat di Kabupaten Asahan terkait dampak dari pemadaman listrik yang terjadi sejak dua hari terakhir dikarenakan defisit listrik pada sejumlah pembangkit seperti PLTU Nagam Raya dan Belawan.⁵

Pemadaman listrik yang direncanakan oleh PT. PLN Kisaran terjadi pada bulan Juni 2019 diumumkan oleh PT. PLN Kisaran melalui media massa karena adanya perawatan Gardu Induk (GI) di Kota Kisaran dan sekitarnya dan agar terjaganya keselamatan para petugas saat melakukan pekerjaan.⁶

Penulis melakukan penelitian skripsi dimana kasus diatas tentang pemadaman listrik yang terjadi di Kota Kisaran dan sekitarnya, penulis merasa tertarik untuk bahan penelitian dimana pemadaman listrik ini apakah memiliki dampak kepada masyarakat sebagai konsumen listrik. Penulis mengangkat judul penelitian skripsi yaitu " Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik, Atas Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN Kisaran".

5

http://www.medanbisnisdaily.com/news/online/read/2019/05/10/74921/tokoh_agama_asahan_pertanyaan_listrik_padam/, diakses pada tanggal 27 Juni 2019 pukul 16.15 Wib

⁶ <https://www.asahansatu.co.id/besok-pihak-pln-rayon-kisaran-padamkan-listrik-ini-jadwalnya/>, diakses pada tanggal 27 Juni 2019 pukul 16.20 Wib

II. PERUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam tulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pemadaman listrik di PT. PLN (Persero) Cabang Kisaran?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen akibat pemadaman listrik di PT. PLN (Persero) Cabang Kisaran?

III. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian hukum normatif (yuridis normatif), yakni penelitian yang dilakukan dan diajukan pada berbagai peraturan perundang-undangan tertulis dan berbagai literatur yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

IV. PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Akibat Pemadaman Listrik Di PT. PLN (Persero) Cabang Kisaran

Sesuai dengan perundang-undangan yang ada maka hak-hak konsumen terlihat pada Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan menyebutkan hak konsumen listrik yang meliputi 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.

Pengertian konsumen menurut ketentuan Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan

hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelanggan atau konsumen listrik tentunya memiliki hak dalam perlindungan konsumen dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik maka dalam perjanjian jual beli tenaga listrik disebutkan kewajiban dan hak konsumen (Pihak kedua) serta PT.PLN (Pihak pertama) dalam penyelenggaraan jasa tenaga listrik. Hak PT. PLN termuat pada pasal 5 Undang-Undang Ketenalistrikan yaitu:

1. Dalam rangka penyediaan dan penyaluran tenaga listrik kepada PIHAK KEDUA, PIHAK PERTAMA berhak untuk :
 - a. Memasang alat pembatas dan pengukur (APP) di bangunan / Persil milik PIHAK KEDUA
 - b. Memasuki ataupun melintas diatas dan atau dibawah bangunan / persil PIHAK KEDUA dan menggunakannya untuk sementara waktu
 - c. Menebang atau memotong tumbuh-tumbuhan PIHAK KEDUA yang membahayakan atau mengganggu kelangsungan penyaluran tenaga listrik
 - d. Memeriksa instalasi ditempat PIHAK KEDUA baik sebelum maupun sesudah mendapat penyaluran tenaga listrik maupun pemanfaatan tenaga listrik oleh PIHAK KEDUA
 - e. Menentukan sistem penyambungan pada instalasi PIHAK KEDUA

Selanjutnya pelanggan atau konsumen listrik sebagai pihak Kedua memiliki hak-hak sebagai berikut sesuai dengan Undang-Undang Ketenalistrikan.

1. PIHAK KEDUA berhak atas pelayanan perbaikan terhadap gangguan atau penyimpangan atas mutu tenaga listrik yang disalurkan
2. PIHAK KEDUA berhak mendapat kompensasi berupa reduksi biaya beban atas penghentian penyaluran tenaga listrik yang berlangsung terus menerus melebihi waktu 3 x 24 jam (tiga kali dua puluh empat) jam yang besarnya sesuai dengan

ketentuan yang berlaku, kecuali bila penghentian penyaluran tenaga listrik disebabkan sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (2) perjanjian ini.

3. PIHAK KEDUA berhak atas pengembalian uang jaminan langganan (UJL) setelah diperhitungkan dengan tagihan rekening listrik dan tagihan-tagihan lain PIHAK KEDUA yang belum dilunasi apabila perjanjian berakhir karena sebab apapun.

Selanjutnya pada Pasal 8 memuat tentang kewajiban konsumen, yaitu:

1. PIHAK KEDUA wajib tunduk pada ketentuan persyaratan penyambungan tenaga listrik, ketentuan tentang instalasi ketenagalistrikan, ketentuan tentang tarif Dasar Listrik (TDL) dan ketentuan-ketentuan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan jual beli tenaga listrik yang berlaku yang dikeluarkan pemerintah.
2. PIHAK KEDUA wajib menyediakan tempat yang aman untuk pemasangan alat pembatas dan pengukur (APP) milik PIHAK PERTAMA.
3. PIHAK KEDUA wajib memberi ijin kepada PIHAK PERTAMA untuk menggunakan haknya sebagaimana tersebut dalam Pasal 5 perjanjian ini
4. Pihak kedua wajib menjaga instalasi milik PIHAK PERTAMA yang terpasang di persil dan atau bangunan PIHAK KEDUA agar selalu dalam keadaan baik dan segera melaporkan kepada PIHAK PERTAMA apabila ditemukan kelainan atau kerusakan.

Kewajiban Pihak Kedua menurut pada Pasal 9 memuat tentang pembayaran tagihan listrik bulanan, yaitu

1. PIHAK KEDUA wajib membayar harga jual tenaga listrik yang tercantum dalam rekening listrik setiap bulan sesuai dengan tagihan PIHAK PERTAMA paling lambat tanggal 25 kecuali apabila tanggal 25 jatuh pada hari minggu/hari libur resmi, maka pembayaran diundur sampai dengan hari kerja berikutnya, di tempat pembayaran PIHAK PERTAMA yang telah ditentukan.
2. Rekening untuk pemakaian tenaga listrik PIHAK KEDUA akan diperhitungkan atas dasar jumlah pemakaian tenaga listrik selama 1 (satu) bulan sesuai dengan hasil

pembacaan dan pencatatan meter yang dilakukan oleh petugas PIHAK PERTAMA

3. Harga jual tenaga listrik sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini bisa berubah dengan atau persetujuan pihak kedua disesuaikan TDL yang berlaku, tanpa perlu di buat amandemen
4. PIHAK KEDUA membayar rekening listrik sesuai dengan pemakaian yang terukur dalam alat pengukur PIHAK PERTAMA di lokasi PIHAK KEDUA. Kelebihan dan/atau kekurangan pembayaran oleh PIHAK KEDUA akan diperhitungkan oleh kedua belah pihak untuk menyesuaikan dengan pemakaian yang sebenarnya.

Terlihat pada pasal-pasal tersebut sudah melindungi konsumen dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik. Pasal 6 perjanjian jual beli tenaga listrik menguraikan tentang kewajiban PT.PLN agar memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Begitu juga pada Pasal 7 yang memberikan alasan hak kepada konsumen dalam memanfaatkan jasa tenaga listrik. Jika dicermati, pasal-pasal tersebut tidak banyak memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. PT.PLN dalam memberikan informasi dan penjelasan mengenai barang dan/atau jasa hanya tertuang pada Pasal 7 (berisi hak pihak konsumen). Pemberian informasi dan penjelasan mengenai produk barang dan/atau jasa, seharusnya juga ada pada Pasal 6 yang berisi tentang kewajiban pihak PT.PLN.

Pada Pasal 33 huruf (b) Undang-Undang Ketenagalistrikan berbunyi, “pemegang izin usaha tenaga listrik wajib ” memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen”. Peraturan perundang-undangan yang dimaksud tidak lain adalah UUPK Pasal 33 Huruf (b) Undang-Undang Ketenagalistrikan memang memberikan kewajiban bagi pemegang ijin penyedia tenaga listrik, yang tidak lain adalah PT.PLN. Namun kewajiban yang diberikan hanya sebatas pada memperhatikan hak-hak konsumen sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.

Sementara itu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen selain memberikan hak pada konsumen juga memberikan kewajiban kepada pelaku usaha, seperti yang diatur pada pasal 7 huruf b yaitu tentang pelaku usaha adalah “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.” Konsumen akan sangat dirugikan jika pemberian informasi mengenai barang dan/atau jasa hanya sebatas hak yang dimiliki konsumen.

Kata hak yang terdapat pada perjanjian jual beli tenaga listrik, maupun yang terdapat pada undang-undang ketenagalistrikan pemenuhannya sangat tergantung pada sikap aktif dari konsumen. Dengan kata lain apabila konsumen tidak meminta informasi kepada PT.PLN maka, PT.PLN tidak mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi mengenai barang dan/jasa yang diperdagangkan serta sebagai perusahaan penyedia jasa, PT. PLN (Persero) sudah seharusnya mengedepankan kualitas pelayanan yang baik, seperti penyediaan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Terjadinya kerugian yang dialami pelanggan/konsumen listrik di Kota Kisaran dan sekitarnya akibat tindakan pemadaman listrik secara sepihak oleh PT. PLN (Persero) Sub Rayon Pulau Kijang perlu mendapat perlindungan hukum konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat A.Z. Nasution yang mengartikan hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.⁷

Perlindungan terhadap konsumen dapat dilakukan melalui berbagai bentuk di antaranya perlindungan ekonomi, sosial, politik dan perlindungan hukum. Bentuk-bentuk perlindungan terhadap konsumen

⁷ Az Nasution, *Hukum perlindungan Konsumen* (Suatu Pengantar), Cetakan kedua, Diadit Media, Jakarta, 2006, hlm. 7

tersebut yang terpenting adalah perlindungan hukum, sebab hukum dapat mengakomodir berbagai kepentingan konsumen dan memiliki daya paksa dalam keberlakuannya di masyarakat.

Bentuk perlindungan hukum atas pemadaman listrik sepihak yang merugikan konsumen listrik menurut ketentuan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Prinsip atau azas pertanggungjawaban baik secara hukum pidana dan perdata maupun sosial moral terkait pemenuhan hak-hak konsumen listrik dalam pemadaman listrik sepihak, PT. PLN. (Persero) Rayon Kisaran harus bertanggung jawab kepada konsumen listrik di wilayah kerja PT. PLN Rayon Kisaran. Mengenai tanggung jawab ganti rugi atau kompensasi kepada konsumen listrik akibat pemadaman listrik, Slamet Wijiatmoko, mengemukakan bahwa PT. PLN (Persero) Rayon Kisaran akan memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada konsumen listrik sesuai perundang-undangan atau peraturan yang ada.⁸

Sementara itu kegiatan sosial yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kisaran memiliki tanggung jawab hukum dan sosial yang sudah menjadi hak-hak konsumen, seperti:

- a) *Community Relation* yaitu kegiatan melaksanakan sosial instalasi listrik.
- b) *Community Services* yaitu program bantuan kegiatan berkaitan dengan pelayanan umum.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Bentuk perlindungan hukum atas pemadaman listrik sepihak yang merugikan konsumen listrik menurut ketentuan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat

menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Prinsip atau azas pertanggungjawaban baik secara hukum pidana dan perdata maupun sosial moral terkait pemenuhan hak-hak konsumen listrik dalam pemadaman listrik sepihak, PT. PLN. (Persero) Rayon Kisaran harus bertanggung jawab kepada konsumen listrik di wilayah kerja PT. PLN Rayon Kisaran. Mengenai tanggung jawab ganti rugi atau kompensasi kepada konsumen listrik akibat pemadaman listrik, Slamet Wijiatmoko, mengemukakan bahwa PT. PLN (Persero) Rayon Kisaran akan memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada konsumen listrik sesuai perundang-undangan atau peraturan yang ada

Saran

1. Sebaiknya pihak PT. PLN (Persero) Rayon Kisaran dalam melakukan pemadaman listrik harus memberitahukan kepada pelanggan atau konsumen dimana ini merupakan masyarakat pengguna listrik diberitahukan minimal dalam 7 hari sebelum hari pemadaman listrik agar masyarakat sebagai konsumen listrik dapat menyiapkan diri untuk hari pemadaman listrik sehingga dapat diminalisir hal-hal yang terjadi yang mengakibatkan kerugian konsumen.
2. Dalam memberikan ganti rugi sebainya pihak PT. PLN (Persero) Rayon Kisaran dapat memberikan dengan cepat dan tepat agar masyarakat yang menjadi korban tidak mendapatkan kerugian yang berlarut-larut sehingga menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap PT. PLN (Persero).

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A.Z. Nasution, *Konsumen Dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi Dan Hukum Pada Perlindungan*

⁸ Wawancara dengan staff PT. PLN (Persero) Kisaran pada tanggal 27 September 2019.

- Konsumen Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Az Nasution, *Hukum perlindungan Konsumen* (Suatu Pengantar), Cetakan kedua, Diadit Media, Jakarta, 2006.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2003.
- J.Widijantoro, “*Undang- Undang Perlindungan Konsumen dan Prospek Perlindungan Konsumen di Indonesia*”, makalah disampaikan dalam Diskusi Panel, Bidang Kajian Pusat Studi Hukum, Fakultas Hukum UII, Kamis 23 Maret 2003.
- Sugiharto, dkk., *BUMN Indonesia, Isu, Kebijakan, dan Strategis*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2005.
- Wawancara dengan staff PT. PLN (Persero) Kisaran pada tanggal 27 September 2019.

B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

C. Internet

- <https://arsyalaw.wordpress.com/implementasi-due-proses-of-law-dalam-tata-hukum-modern-perspektif>. Di akses 4 Juli 2019 pukul 21.35 Wib