

Hak Pelanggan PT. PLN (Persero) atas Informasi Pemadaman Listrik dan Kompensasi atau Ganti Rugi Ditinjau dari Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan dan Peraturan Menteri Energi dan Sumer Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya PT.PLN (Persero)

Fakhri Muhammadillah Rasmadi

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung

Jln. Tamansari No. 1 Bandung 40116

fmuhammadilah@gmail.com

Abstract—This research was conducted to find out how the rules on power outages by PT PLN (Persero) to consumers/customers of Law Number 30 of 2009 concerning Electricity connected with the right to consumers and the provisions regarding the responsibility of PT PLN (Persero) and implementation of compensation/compensation from power outages according to Regulation of the Minister of Energy and Mineral Resources (ESDM) Number 27 of 2017 concerning the quality of services and costs of PT PLN (Persero) and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection ("UUPK"). This research uses a normative juridical method by reviewing secondary data, which consists of primary, tertiary, and secondary legal materials and tertiary legal materials using descriptive-analytical research specifications. Using the research phase of library studies and field studies where interviews from relevant parties are involved. Electricity Consumers have been protected by the Government in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 30 of 2009 concerning Electricity. The Consumer Protection Act states that consumers have the right to comfort, security and safety in consuming goods and / or services. Whereas in the Electricity Law it is stated that consumers are entitled to continuously obtain electricity with good quality and reliability. Then it is an obligation of PT PLN (Persero) as the holder of a business license for the supply of electricity, to provide electricity that meets the applicable quality and reliability standards. If the power outage is less than the service standard set by the Government, the consumer has the right to get compensation from PT PLN (Persero). And The initial effort that can be done by consumers in the event of a unilateral power outage by PT PLN (Persero) is by giving a complaint to PT PLN (Persero) or settling disputes through the court or outside the court based on the voluntary

choice of the parties to the dispute. With this research, the Indonesian people in general and writers, in particular, can provide input to the PT. PLN (Persero) in improving the quality and performance in serving consumer.

Keywords—Consumers, Power Outages, Compensation

Abstrak—Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana aturan terhadap pemadaman listrik oleh PT.PLN (Persero) kepada konsumen / pelanggan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yang di hubungkan dengan hak atas konsumen dan ketentuan mengenai tanggung jawab PT.PLN (Persero) dan pelaksanaan kompensasi / ganti rugi dari pemadaman listrik menurut Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 tentang mutu pelayanan dan biaya PT.PLN (Persero) dan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ("UUPK"). Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan mengkaji data-data sekunder, yang terdiri dari bahan hukum primer, tersier, dan bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier menggunakan spesifikasi penelitian secara deskriptif analitis. Menggunakan tahap penelitian studi kepustakaan serta studi lapangan yang mana adanya wawancara dari pihak terkait. Konsumen Listrik telah dilindungi oleh Pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dalam UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Sedangkan dalam UU Ketenagalistrikan disebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan tenaga

listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Maka sudah merupakan kewajiban PT PLN (Persero) sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, untuk menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku. Apabila pemadaman listrik yang terjadi kurang dari standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah, konsumen berhak mendapat ganti rugi dari PT PLN (Persero). Dan Upaya awal yang dapat dilakukan konsumen apabila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT PLN (Persero) adalah dengan memberikan pengaduan kepada PT PLN (Persero) atau penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Dengan adanya penelitian ini, masyarakat Indonesia pada umumnya dan penulis pada khususnya dapat memberikan masukan bagi pihak PT. PLN (Persero) dalam meningkatkan mutu dan kinerjanya dalam melayani konsumen.

Kata Kunci—Konsumen, Pemadaman Listrik, Kompensasi

I. PENDAHULUAN

Masalah perlindungan konsumen tidak akan pernah habis dan akan selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat. Selama masih banyak konsumen yang dirugikan, masalahnya tidak akan pernah tuntas. Karena tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Terlebih jika produk yang dihasilkan oleh produsen merupakan jenis produk yang terbatas. Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen perlu diperhatikan. Hal ini dapat dilihat dari peraturan perundang-undangan yang mengatur hal ini, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”)

Perlindungan Konsumen merupakan suatu hal yang sangat perlu untuk dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional yang menghasilkan barang dan/atau jasa yang dapat di konsumsi atau dipakai.

Tenaga listrik merupakan salah satu unsur penting dalam kehidupan manusia, oleh karena itu penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik sangat dibutuhkan manusia. Agar masyarakat dapat terus menikmati aliran tenaga listrik dari PT. PLN (Persero), maka masyarakat harus melaksanakan kewajibannya untuk membayar biaya atas jasa yang didapatkan sebagaimana yang tercantum dalam rekening tagihan listrik. Sektor ketenagalistrikan yang sangat menunjang dan mempunyai peranan yang sangat menonjol.

Dalam praktiknya bahwa masalah pemadaman listrik secara tiba-tiba tanpa adanya penyebarluasan informasi sebelumnya yang dilakukan oleh PT. PLN masih banyak dialami oleh masyarakat luas. Bahkan, pemadaman listrik seakan tidak mengenal waktu. Harus diakui hal ini sangat merugikan konsumen. Ironisnya, masih banyak konsumen yang tidak mengetahui apa hak mereka bila dirugikan dengan adanya pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Salah satu permasalahan yang sangat

menarik pada saat ini adalah soal terjadinya pemadaman listrik di sejumlah daerah di DKI Jakarta, Jawa Barat, dan sekitarnya terjadi akibat gangguan sejumlah pembangkit di Pulau Jawa pada bulan Agustus 2019 kemarin. Antara PLN dan konsumen harus ada saling pengertian. PLN harus dapat memahami tuntutan konsumen akan kejelasan 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, akan tetapi sedikit demi sedikit akan terus ditingkatkan. Adanya penelitian ini dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu berdasarkan permasalahan di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui aturan terhadap pemadaman listrik oleh PT.PLN (Persero) kepada konsumen / pelanggan menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yang di hubungkan dengan hak atas konsumen
2. Untuk mengetahui ketentuan mengenai tanggung jawab PT.PLN (Persero) dan pelaksanaan kompensasi / ganti rugi dari pemadaman listrik menurut Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 tentang mutu pelayanan dan biaya PT.PLN (Persero) dan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”)

II. LANDASAN TEORI

Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yakni pihak konsumen dan pelaku usaha.

Selanjutnya dalam Undang – Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1) huruf e menyatakan hak konsumen listrik untuk mendapatkan kompensasi terhadap pemadaman listrik yang terjadi karena kesalahan dan / atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Dan ketentuan mengenai kompensasi kepada konsumen yang dirugikan saat terjadi pemadaman listrik sudah diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017. Peraturan itu berisi tentang tingkat mutu pelayanan dan biaya yang terkait dengan penyaluran tenaga listrik oleh PT.PLN(Persero).

Apabila konsumen dilanggar haknya, dalam hal ini adanya ketidaknyamanan pada konsumen yang dilakukan oleh PT. PLN untuk menuntut tanggung jawab atau ganti rugi oleh PT.PLN (Persero). Merujuk pada ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Langkah hukum yang dapat ditempuh konsumen adalah pengajuan gugatan ganti rugi melalui pengadilan maupun di luar pengadilan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berkaitan dengan aturan terhadap pemadaman listrik oleh PT.PLN (Persero) kepada konsumen / pelanggan tidak ditemukan / tidak diatur secara khusus dalam undang – undang atau peraturan manapun. Hanya ada pada peraturan Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan di Pasal 29 ayat (1) & Pasal 29 ayat (2) tetapi dalam peraturan tersebut hanya mengatur apa yang menjadi hak dan kewajiban pelanggan sebagai konsumen listrik saja tidak disebutkan mengenai pemadaman listrik.

Berdasarkan hak dan kewajiban konsumen / pelanggan dalam Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan dapat dihubungkan dengan hak atas konsumen dalam Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selanjutnya, mengenai tanggung jawab kasus pemadaman listrik ini pihak PT.PLN (Persero) sebagai pelaku usaha harus memberikan tanggung jawab kepada masyarakat sebagai pelanggan / konsumen listrik. PT.PLN(Persero) sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab yang terdapat dalam Pasal 19, Pasal 23, Pasal 25, dan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam hasil penelitian yang sudah dikaji, pelaksanaan kompensasi / ganti rugi akibat pemadaman listrik oleh pihak PT.PLN (Persero) sebagai pelaku usaha akan bertanggung jawab akan memberikan kompensasi / ganti rugi / pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) tenaga listrik melebihi 10% di atas besaran Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang ditetapkan atau dideklarasikan. Lebih jelasnya terdapat dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Mutu Pelayanan dan Biaya PT.PLN (Persero) Pasal 6 angka (1) – (6).

Pemberian kompensasi / ganti rugi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) kepada pelanggan diberikan dalam bentuk non tunai dimana hukum dan peraturannya mengacu kepada Permen (ESDM) No. 27 tahun 2017. Untuk pelanggan pascabayar caranya dengan memberikan kompensasi berupa pengurangan tagihan listrik yang harus dibayar di bulan berikutnya. Sementara untuk pelanggan prabayar pemberian kompensasi akan diberikan pada saat pelanggan membeli token berikutnya.

Apabila Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) tersebut tidak terpenuhi, maka PT.PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen yang bersangkutan.

Mengenai kompensasi atau ganti rugi pemadaman listrik yang terjadi di sejumlah daerah di DKI Jakarta, Jawa Barat, Banten, dan sekitarnya terjadi akibat gangguan sejumlah pembangkit di Pulau Jawa pada bulan Agustus 2019 kemarin. Akibat pemadaman listrik secara serentak ini

hingga kurang lebih 8-18 jam membuat berbagai aktivitas masyarakat lumpuh seketika, utamanya sistem berbasis digital. Seperti moda transportasi umum seperti ojek online, KRL, dan MRT lumpuh sejak listrik mati pukul 11.45 WIB. Tak hanya itu, matinya listrik juga membuat ekonomi digital terasa lumpuh.

Dalam prakteknya PT.PLN(Persero) akan segera memberikan kompensasi / ganti rugi sesuai dengan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP), dalam hasil rapat dengan Komisi VII DPR RI yang digelar pada Selasa, 10 September 2019 pihak PT.PLN (Persero) akan memberikan kompensasi / ganti rugi kepada konsumen / pelanggan akibat pemadaman listrik misal dengan besaran yang telah dibayarkan senilai Rp. 839,83 miliar.

Total kompensasi / ganti rugi tersebut sudah dibayarkan kepada 21.986.563 konsumen / pelanggan yang terdampak. Kompensasi diberikan pada pelanggan pascabayar dan prabayar. Pembayaran kompensasi / ganti rugi pada periode Agustus direalisasikan pada September .

Dari 21.986.563 konsumen / pelanggan tersebut dibayarkan oleh pihak PT.PLN (Persero) ke berbagai sektor di Jakarta, Jawa Barat, Banten dan sekitarnya. Rinciannya total sektor sosial di tiga daerah tersebut 389 ribu konsumen / pelanggan senilai Rp.11,69 miliar. Sektor rumah tangga 20,40 juta konsumen / pelanggan senilai Rp. 346,9 miliar.

Lalu sektor bisnis 1,03 juta pelanggan senilai Rp.214,99 miliar, sektor industri 28 ribu konsumen / pelanggan senilai Rp.229,6 miliar. Disusul sektor publik 118 ribu pelanggan senilai Rp.28,43 miliar dan sektor traksi 61 konsumen / pelanggan senilai Rp.1,79 miliar dan layanan khusus 17 ribu konsumen / pelanggan senilai Rp.6,43 miliar.

IV. KESIMPULAN

1. Berkaitan dengan aturan terhadap kewajiban informasi tentang pemadaman listrik oleh PT.PLN (Persero) kepada konsumen / pelanggan tidak ditemukan / tidak diatur dalam undang – undang atau peraturan secara khusus. Pada peraturan Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan di Pasal 29 ayat (1) & Pasal 29 ayat (2) hanya diatur apa yang menjadi hak dan kewajiban pelanggan sebagai konsumen. Bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan pasokan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik .
2. PT.PLN (Persero) yang melakukan pemadaman listrik telah melaksanakan kewajibannya berupa kompensasi / ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen / pelanggannya. Sebagai pelaku usaha PT.PLN (Persero) wajib melaksanakan kewajibannya dengan membayar kompensasi sesuai dengan aturan yang terdapat dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan ketentuan mengenai kompensasi / Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) terdapat di dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 Tentang

Mutu Pelayanan dan Biaya PT.PLN. Pelaksanaan kompensasi / ganti rugi tersebut diberikan kepada pelanggan prabayar dengan pengurangan tagihan disetarakan dengan pengurangan tagihan untuk tarif listrik regular, pemberian kompensasi akan diberikan pada saat pelanggan memberi token berikutnya sedangkan untuk pelanggan pascabayar caranya dengan memberikan kompensasi berupa pengurangan tagihan listrik yang harus dibayar di bulan berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Indonesia, (Perlindungan Konsumen), Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, LN Nomor 42 Tahun 1999
- [2] Adrian Sutedi., Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen. (Bogor : Ghalia Indonesia, 2008), hal. 1
- [3] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- [4] Undang – Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
- [5] Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 tentang mutu pelayanan dan biaya PT.PLN (Persero)