Jurnal Ilmiah
F E N O M E N A
P-ISSN; 3047-7204, E-ISSN; 0215-1448
https://unars.ac.id/ojs/index.php/fenomena/index

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN LISTRIK DI INDONESIA

LEGAL PROTECTION OF ELECTRICITY CONSUMERS IN INDONESIA

Moh Taofiqur Rifqi[1], Muhammad Yusuf Ibrohim[2], Rindang Gici Oktaviani[3]
[1.2]Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo
Email: [1]taofiqurrifqi@gmail.com

Abstrak

Penelitian yang berjudul Perlindungan Hukum Konsumen Listrik di Indonesia di latar belakangi oleh Perlindungan hukum terhadap konsumen listrik merupakan hal yang penting mengingat tenaga listrik telah menjadi kebutuhan pokok masyarakat dalam menjalankan berbagai aktivitas sehari-hari. Namun demikian, dalam praktiknya masih sering terjadi permasalahan seperti gangguan pelayanan dan pemadaman listrik yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan pertama untuk mengetahui, memahami serta menganalisis tentang perinsip hukum atas kewajiban memberikan perlindungan kepada konsumen kistrik di indonesia. Kedua untuk mengetahui, memahami serta menganalisis tentang akibat hukum bagi PT PLN (Persero) jika terjadipemadaman listrik yang merugikan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber bahan hukum terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen listrik didasarkan pada UUD 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Perlindungan tersebut diwujudkan melalui prinsip kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, kepastian hukum, serta tanggung jawab penyedia tenaga listrik. PT PLN (Persero) wajib memberikan pelayanan listrik yang andal dan bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat kesalahan atau kelalaiannya, baik melalui ganti rugi, sanksi administratif, maupun pertanggungjawaban pidana sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Kata kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen Listrik, PT PLN (Persero), Ketenaga Listrikan, Tanggung Jawab Hukum.*

Abstract

The research entitled Legal Protection of Electricity Consumers in Indonesia is motivated by the importance of providing legal protection for electricity consumers, considering that electricity has become an essential necessity for society in carrying out various daily activities. However, in practice, various issues still frequently occur, such as service disruptions and power outages, which may potentially cause losses to consumers. This research aims, firstly, to identify, understand, and analyze the legal principles underlying the obligation to provide protection for electricity consumers in Indonesia. Secondly, this research seeks to examine, understand, and

analyze the legal consequences for PT PLN (Persero) in the event of power outages that result in consumer losses. This research employs a normative juridical method using statutory and conceptual approaches. The legal materials consist of primary, secondary, and tertiary legal sources, which are analyzed through a qualitative approach. The results of the research indicate that the protection of electricity consumers is based on the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and Law Number 30 of 2009 concerning Electricity. Such protection is implemented through the principles of utility, justice, balance, security and safety, legal certainty, and the responsibility of electricity providers. PT PLN (Persero) is obligated to provide reliable electricity services and shall be held accountable for consumer losses resulting from errors or negligence, either through compensation, administrative sanctions, or criminal liability in accordance with the applicable legal provisions.
Keywords: *Legal Protection, Electricity Consumers, PT PLN (Persero), Electricity Sector, Legal Responsibility.*

PENDAHULUAN

Tenaga listrik merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang berperan penting dalam menunjang aktivitas rumah tangga, pendidikan, industri, dan pelayanan publik. Sebagai cabang produksi yang menguasai hajat hidup orang banyak sebagaimana diatur dalam Pasal 33 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, penyelenggaraan ketenagalistrikan menjadi tanggung jawab negara melalui PT PLN (Persero). Penyediaan tenaga listrik harus menjamin pelayanan yang andal, aman, dan berkualitas serta memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Perlindungan konsumen meskipun telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, praktik di lapangan masih menunjukkan berbagai permasalahan. Gangguan pelayanan dan pemadaman listrik yang terjadi, baik terencana maupun tidak, sering menimbulkan kerugian bagi konsumen, seperti kerusakan peralatan elektronik, terganggunya kegiatan usaha, dan kerugian ekonomi lainnya. Mekanisme pemberian ganti rugi dan penyelesaian sengketa belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum sehingga posisi konsumen masih relatif lemah dibandingkan penyedia jasa listrik.[1]

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan hukum dengan pelaksanaannya. Konsumen pada dasarnya memiliki hak untuk memperoleh pelayanan listrik yang berkualitas, berkesinambungan, serta kompensasi apabila mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian penyedia tenaga listrik. Pelaksanaan hak-hak tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti

[1]Devi, W. Z., Ardhya, S. N., & Yudiawan, I. D. G. H. 2026. *Pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) Atas Kerugian Konsumen Akibat Pemadaman Listrik Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Vol. 4, No. 2, hal. 1858.

penggunaan perjanjian baku, rendahnya kesadaran hukum konsumen, dan belum optimalnya pertanggungjawaban penyedia tenaga listrik.[2]

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji perlindungan hukum konsumen listrik. Penelitian Sonya dan Anggraini menyimpulkan bahwa PT PLN (Persero) bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat pemadaman listrik yang disebabkan oleh kelalaiannya. Selanjutnya, penelitian Kusuma, Dharma Gede Budiartha, dkk. menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen listrik belum terlaksana secara optimal. Penelitian Devi, Ardhya, dan Yudiawan juga menegaskan bahwa PT PLN (Persero) memiliki tanggung jawab hukum atas kerugian konsumen sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini tidak hanya menganalisis tanggung jawab PT PLN (Persero), tetapi juga mengkaji prinsip-prinsip hukum yang menjadi dasar kewajiban memberikan perlindungan kepada konsumen listrik serta akibat hukum yang timbul apabila terjadi pemadaman listrik yang merugikan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen di bidang ketenagalistrikan serta menjadi masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan dan kepastian hukum bagi konsumen listrik di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif (normative legal research), yaitu penelitian yang mengkaji norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, asas hukum, doktrin, serta pendapat para ahli yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen listrik di Indonesia. Penelitian ini berfokus pada analisis terhadap ketentuan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab penyedia tenaga listrik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai ketentuan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen listrik, antara lain Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji teori, asas, dan prinsip hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta akibat hukum yang timbul akibat pemadaman listrik yang merugikan konsumen.

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan nonhukum. Bahan hukum primer meliputi

[2]Pricylia A, Korah, 2013, *Kedudukan Nasabah Dalam Perjanjian Baku Yang Dilakukan Oleh Bank,* Lex Privatum: Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, Vol 1, No. 1, hal. 6.

peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan ketenagalistrikan. Bahan hukum sekunder terdiri atas buku-buku ilmiah, jurnal hukum, hasil penelitian terdahulu, serta pendapat para ahli yang relevan dengan objek penelitian. Adapun bahan nonhukum berupa artikel ilmiah, berita, dan informasi lain yang mendukung analisis terhadap permasalahan yang dikaji.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*). Teknik ini dilakukan dengan mengidentifikasi, mengumpulkan, membaca, dan mengkaji berbagai sumber hukum primer, sekunder, dan nonhukum yang memiliki relevansi dengan penelitian. Seluruh bahan hukum kemudian diseleksi berdasarkan keterkaitannya dengan isu perlindungan hukum konsumen listrik dan tanggung jawab PT PLN (Persero) dalam penyelenggaraan pelayanan ketenagalistrikan.

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan cara menginventarisasi, mengklasifikasikan, dan menafsirkan seluruh bahan hukum yang telah dikumpulkan. Selanjutnya dilakukan analisis secara sistematis melalui penafsiran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, asas hukum, dan doktrin yang relevan untuk menjawab permasalahan penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan menggunakan metode deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari ketentuan hukum yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus mengenai prinsip perlindungan hukum konsumen listrik dan akibat hukum bagi PT PLN (Persero) apabila terjadi pemadaman listrik yang merugikan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Prinsip Hukum Atas Kewajiban Memberikan Perlindungan Kepada Konsumen Listirik di Indonesia

Perlindungan hukum terhadap konsumen listrik di Indonesia merupakan perwujudan negara hukum sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai negara hukum, negara berkewajiban memberikan jaminan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat, termasuk hak konsumen untuk memperoleh pelayanan tenaga listrik yang aman, berkualitas, dan berkesinambungan. Perlindungan tersebut tidak hanya bertujuan memberikan kepastian hukum, tetapi juga menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen dengan penyedia tenaga listrik. Indonesia sebagai negara hukum warganya sama kedudukannya di muka hukum. Hal ini sebagaimana disebutkan dalam ketentuan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 pada Pasal 27 ayat (1) bahwa: "Setiap warga negara sama kedudukannya dalam hukum dan pemerintahan serta wajib menjunjung hukum dan pemerintahan tersebut tanpa terkecuali". Makna dari pasal tersebut lebih jauh bahwa setiap warga negara mempunyai hak dibela, sama diperlakukan dimuka hukum dan keadilan untuk semua.

Landasan yuridis perlindungan konsumen listrik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Kedua peraturan tersebut memberikan kedudukan yang jelas kepada konsumen sebagai pihak yang berhak

memperoleh pelayanan sesuai standar mutu, keamanan, serta memperoleh kompensasi apabila mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian penyedia tenaga listrik. PT PLN (Persero) sebagai badan usaha penyedia tenaga listrik memiliki kewajiban hukum untuk memenuhi hak-hak konsumen secara bertanggung jawab. Menurut Jimly Asshiddiqie, mantan Ketua Mahkamah Konstitusi Indonesia, "Perlindungan konsumen adalah bagian integral dari perlindungan hak asasi manusia secara keseluruhan. Hukum perlindungan konsumen harus mengatur hak-hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan tidak menyesatkan, produk yang aman dan berkualitas, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif." Perlindungan konsumen merupakan bagian dari perlindungan hak asasi manusia karena setiap konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang jelas, pelayanan yang aman, serta perlindungan dari tindakan yang merugikan.[3]

Menurut Moch. Isnaeni, perlindungan hukum terdiri atas perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal. Perlindungan hukum internal merupakan perlindungan yang dibentuk oleh para pihak melalui kesepakatan dalam suatu hubungan hukum, sedangkan perlindungan hukum eksternal merupakan perlindungan yang diberikan oleh negara melalui peraturan perundang-undangan untuk menjamin hak dan kewajiban para pihak. Dalam hubungan hukum antara PT PLN (Persero) dengan konsumen, perlindungan hukum internal diwujudkan melalui perjanjian jual beli tenaga listrik beserta hak dan kewajiban yang mengikat kedua belah pihak. Sementara itu, perlindungan hukum eksternal diwujudkan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, serta berbagai peraturan pelaksana yang memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen listrik. Menurut Isnaeni, kedua bentuk perlindungan hukum tersebut harus berjalan secara seimbang agar tercipta hubungan hukum yang adil, memberikan kepastian hukum, serta menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha.[4]

Teori Moch. Isnaeni menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen listrik tidak cukup hanya mengandalkan ketentuan kontrak antara PT PLN (Persero) dengan konsumen, tetapi juga memerlukan campur tangan negara melalui pembentukan dan penegakan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, apabila terjadi pemadaman listrik yang merugikan konsumen, perlindungan hukum tidak hanya didasarkan pada wanprestasi dalam hubungan kontraktual, tetapi juga pada perlindungan hukum eksternal yang memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh ganti rugi dan perlindungan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.[5]

---

[3]Wiwik Sri Widiarty, 2024, *Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Mewujudkan Keadilan,* Publika Global Media: Yogyakarta, hal. 20.

[4]Muhammad Yusuf Ibrahim, 2023*, Karakteristik Rahasia Dagang Sebagai Hak Kebendaan*, Bashish Publishing: Situbondo, hal. 31.

[5]*Ibid.* hal.33.

Prinsip perlindungan hukum dalam penyelenggaraan ketenagalistrikan tidak terlepas dari asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Asas manfaat menghendaki agar penyelenggaraan pelayanan listrik memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat. Asas keadilan menuntut adanya perlakuan yang adil antara konsumen dan penyedia tenaga listrik, sedangkan asas keseimbangan menghendaki terpenuhinya hak dan kewajiban kedua belah pihak secara proporsional. Selanjutnya, asas keamanan dan keselamatan mengharuskan penyedia tenaga listrik menjamin keamanan penggunaan tenaga listrik, sedangkan asas kepastian hukum memberikan jaminan bahwa hak-hak konsumen dapat ditegakkan melalui mekanisme hukum yang tersedia.

Hubungan hukum antara PT PLN (Persero) dengan konsumen juga didasarkan pada prinsip-prinsip hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Hubungan hukum tersebut lahir melalui perjanjian jual beli tenaga listrik yang pada praktiknya dituangkan dalam bentuk perjanjian baku. Penggunaan perjanjian baku diperbolehkan dalam praktik hukum, tetapi penerapannya tetap harus memperhatikan prinsip keadilan dan kepastian hukum bagi para pihak. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1338, setiap perjanjian yang dibuat secara sah memiliki kekuatan mengikat layaknya undang-undang bagi pihak yang membuatnya. Pelaksanaan perjanjian tersebut wajib dilakukan dengan itikad baik serta tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum. Dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia, kontrak baku diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dari praktik yang dapat merugikan, termasuk ketentuan dalam kontrak baku yang bersifat eksploitatif atau memberatkan. Pasal 18 UUPK secara tegas melarang klausula baku yang mencantumkan ketentuan sepihak yang merugikan konsumen, seperti pembebasan tanggung jawab pelaku usaha atau pengalihan tanggung jawab kepada konsumen.

Prinsip kepastian hukum memberikan jaminan kepada konsumen untuk menuntut haknya apabila terjadi pelanggaran dalam pelayanan ketenagalistrikan. Adanya aturan yang jelas mengenai hak konsumen dan kewajiban penyedia tenaga listrik memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh perlindungan. Konsumen dapat memahami bentuk perlindungan hukum yang tersedia apabila mengalami kerugian akibat pelayanan listrik. Penyedia tenaga listrik juga memiliki pedoman yang jelas dalam melaksanakan kewajibannya kepada konsumen. Prinsip kepastian hukum sangat penting untuk menciptakan hubungan yang tertib, adil, dan bertanggung jawab antara konsumen dan penyedia tenaga Listrik.[6]

Penyelenggaraan ketenagalistrikan dalam peraktiknya masih ditemukan berbagai persoalan, seperti pemadaman listrik, gangguan jaringan, fluktuasi tegangan,

[6]Rivia N, Bambang E.T, dan Suradi, 2017, *Perlindungan Konsumen Listrik PT PLN (Persero) Terhadap Harga Listrik Yang Wajar,* DIPONEGORO LAW JOURNAL, vol.6, No.1, hal. 8

maupun keterlambatan penanganan gangguan yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi perlindungan hukum belum sepenuhnya berjalan efektif. Meskipun peraturan telah memberikan jaminan terhadap hak konsumen, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai hambatan, antara lain rendahnya pemahaman masyarakat mengenai hak-haknya, penggunaan perjanjian baku yang membatasi posisi tawar konsumen, serta belum optimalnya mekanisme pengawasan terhadap kualitas pelayanan penyedia tenaga listrik.

Berdasarkan hasil analisis terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, dapat dipahami bahwa prinsip hukum perlindungan konsumen listrik di Indonesia telah memberikan dasar yang cukup kuat bagi perlindungan hak-hak konsumen. Akan tetapi, efektivitas perlindungan hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan peraturan, melainkan juga oleh konsistensi pelaksanaannya. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan PT PLN (Persero), penguatan pengawasan oleh pemerintah, serta peningkatan kesadaran hukum masyarakat agar tujuan perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat terwujud secara optimal.

2. Akibat Hukum Bagi Perusahaan Listrik Negara Jika Terjadi Pemadaman Listrik Yang Merugikan Konsumen

Hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen listrik pada dasarnya merupakan hubungan perdata yang lahir karena adanya perjanjian jual beli tenaga listrik.[7] PLN bertindak sebagai pelaku usaha penyedia jasa tenaga listrik, sedangkan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hubungan hukum tersebut menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak yang harus dilaksanakan secara seimbang berdasarkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum.[8] PLN sebagai penyedia jasa listrik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Kewajiban tersebut tidak hanya diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, tetapi juga dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Hubungan antara PLN dan konsumen umumnya dituangkan dalam bentuk perjanjian baku yang dibuat sepihak oleh PLN. Konsumen hanya diberikan pilihan untuk menerima atau menolak isi perjanjian tersebut tanpa dapat melakukan negosiasi terhadap klausul-klausul yang ada.[9]

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam menggunakan

[7]Irpan, 2013, *Tinjauan Hukum Tentang PT. PLN (Persero) Sebagai Pelaku Usaha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen,* Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Edisi 1, Vol. 1, Hal. 3.

[8]*Ibid,* Hal. 5.

[9]Indra M.A, Sukamto S, Dwi S, 2022, *Formulasi Perjanjian Baku Dalam Rangka Perlindungan Hukum Konsumen PT. PLN,* Jurnal Analisis Hukum (JAH), Vol. 5 No. 1, Hal. 122.

barang dan/atau jasa, termasuk jasa tenaga listrik. Hak-hak konsumen tersebut diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang pada prinsipnya memberikan jaminan agar konsumen memperoleh pelayanan yang aman, nyaman, dan tidak merugikan. Konsumen dalam konteks pelayanan listrik memiliki hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan tenaga listrik. Konsumen juga berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi pelayanan listrik, termasuk apabila akan dilakukan pemadaman listrik. Pemberitahuan mengenai pemadaman listrik sangat penting agar konsumen dapat mempersiapkan diri dan meminimalisir kerugian yang mungkin timbul akibat terhentinya aliran listrik.[10]

Pemadaman listrik yang merugikan konsumen dapat menimbulkan tanggung jawab hukum bagi PLN sebagai penyedia jasa tenaga listrik. Tanggung jawab tersebut timbul apabila pemadaman terjadi akibat kesalahan, kelalaian, atau tidak terpenuhinya kewajiban PLN dalam memberikan pelayanan listrik yang baik dan andal kepada masyarakat. Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. PLN sebagai pelaku usaha wajib memberikan pertanggungjawaban apabila konsumen mengalami kerugian akibat pemadaman listrik. Tanggung jawab hukum PLN juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Pasal 29 ayat (1) huruf e menyatakan bahwa konsumen berhak memperoleh ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa negara memberikan perlindungan hukum kepada konsumen listrik agar tidak dirugikan oleh pelayanan yang buruk. Kerugian yang dialami konsumen akibat pemadaman listrik dapat berupa kerugian materiil maupun immateriil. Kerugian materiil misalnya rusaknya alat elektronik, terganggunya kegiatan usaha, dan hilangnya pendapatan akibat terhentinya aktivitas produksi. Sedangkan kerugian immateriil dapat berupa ketidaknyamanan, terganggunya aktivitas masyarakat, serta menurunnya rasa aman dan kepercayaan terhadap pelayanan listrik. Dalam hukum perdata, pemadaman listrik yang terjadi akibat kelalaian PLN dapat dikategorikan sebagai wanprestasi karena PLN tidak memenuhi kewajibannya sesuai perjanjian pelayanan listrik. Selain itu, jika perbuatan tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka dapat pula dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Konsumen memiliki hak untuk menuntut pertanggungjawaban hukum kepada PLN.

Selain pertanggungjawaban secara perdata, UUPK juga mengatur akibat hukum berupa sanksi administratif dan sanksi pidana terhadap pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa

[10]*Ibid,* Hal. 5.

Konsumen (BPSK) untuk menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen. BPSK merupakan sebuah badan yang berada dibawah Kementrian Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.[11] Pasal 60 ayat (1) UUPK menyatakan: "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26." Ketentuan tersebut berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Apabila pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) menyebabkan kerugian kepada konsumen dan perusahaan tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi sebagaimana mestinya, maka BPSK dapat menjatuhkan sanksi administratif kepada PT PLN (Persero). Bentuk sanksi administratif tersebut dapat berupa penetapan pembayaran ganti rugi kepada konsumen dengan jumlah paling banyak Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Akibat hukum pertama yang dapat timbul akibat pemadaman listrik yang merugikan konsumen adalah adanya kewajiban bagi PT PLN (Persero) untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi, serta kemungkinan dikenakannya sanksi administratif apabila kewajiban tersebut tidak dilaksanakan.

UUPK selain pertanggungjawaban secara perdata dan administratif juga mengatur kemungkinan adanya pertanggungjawaban pidana terhadap pelaku usaha. Pasal 61 UUPK menyatakan: "Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya." Berdasarkan ketentuan tersebut, apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang memenuhi unsur tindak pidana, maka pertanggungjawaban tidak hanya dibebankan kepada badan usaha PT PLN (Persero), tetapi juga dapat dikenakan kepada pengurus atau pejabat yang bertanggung jawab atas kebijakan maupun operasional perusahaan. Dalam konteks pemadaman listrik yang merugikan konsumen, pertanggungjawaban pidana dapat timbul apabila ditemukan adanya unsur kesengajaan atau kelalaian yang mengakibatkan terlanggarnya hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK. Pengurus PT PLN (Persero) yang memiliki tanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan tenaga listrik dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terbukti melakukan pelanggaran yang mengakibatkan kerugian bagi masyarakat. Ketentuan ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya menempatkan perusahaan sebagai subjek hukum, tetapi juga individu yang menjalankan dan mengendalikan kegiatan usaha tersebut.

Pasal 62 UUPK mengatur sanksi pidana yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen. Pasal 62 ayat (1) UUPK menyatakan: "Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling

[11]Lovika A. P., Rindang G. O., Arifan O., 2024*, Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia.* In PROSIDING SENADIKA: Seminar Nasional Akademik, Vol. 1, No. 1, hal. 769.

lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).” Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa negara memberikan perlindungan yang kuat kepada konsumen melalui ancaman pidana terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran hukum. Dalam kasus blackout yang menyebabkan kerugian besar bagi masyarakat, penerapan Pasal 62 UUPK dapat dimungkinkan apabila terbukti bahwa PT PLN (Persero) melakukan pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan konsumen, misalnya dengan memberikan informasi yang tidak benar, tidak memenuhi standar pelayanan, atau melakukan tindakan lain yang merugikan konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK. Namun demikian, penerapan sanksi pidana harus melalui proses pembuktian di pengadilan. Tidak setiap pemadaman listrik secara otomatis menimbulkan pertanggungjawaban pidana. Harus dibuktikan terlebih dahulu adanya unsur kesalahan, kelalaian, atau pelanggaran terhadap ketentuan yang diatur dalam UUPK.

Selain pidana pokok, Pasal 63 UUPK mengatur pidana tambahan yang dapat dijatuhkan oleh hakim, antara lain perampasan barang tertentu, pengumuman putusan hakim, pembayaran ganti rugi, penghentian kegiatan tertentu yang menimbulkan kerugian konsumen, kewajiban menarik barang dan/atau jasa dari peredaran, serta pencabutan izin usaha sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya bersifat represif melalui pemberian ganti rugi, tetapi juga bertujuan memberikan efek jera kepada pelaku usaha agar tidak mengulangi pelanggaran yang sama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan mengenai akibat hukum terhadap pelanggaran hak konsumen sebenarnya telah cukup lengkap, baik dalam bentuk tanggung jawab perdata, sanksi administratif, maupun sanksi pidana. Akan tetapi, dalam praktiknya pelaksanaan ketentuan tersebut masih belum optimal. Tidak semua konsumen yang mengalami kerugian memperoleh kompensasi secara efektif, dan mekanisme penyelesaian sengketa masih jarang dimanfaatkan karena rendahnya kesadaran hukum masyarakat serta terbatasnya pemahaman mengenai prosedur penegakan hak konsumen.

Akibat hukum bagi PT PLN (Persero) apabila terjadi pemadaman listrik yang merugikan konsumen tidak hanya berupa kewajiban memberikan kompensasi atau ganti rugi, tetapi juga dapat berupa sanksi administratif sebagaimana diatur dalam Pasal 60 UUPK serta sanksi pidana dan pidana tambahan sebagaimana diatur dalam Pasal 61 sampai dengan Pasal 63 UUPK apabila terbukti memenuhi unsur pelanggaran yang ditentukan oleh undang-undang. Penerapan ketentuan tersebut diharapkan mampu memberikan kepastian hukum, menjamin perlindungan hak-hak konsumen, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan ketenagalistrikan di Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prinsip hukum atas kewajiban memberikan perlindungan kepada konsumen listrik di Indonesia berlandaskan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945,

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Prinsip tersebut diwujudkan melalui asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum yang mewajibkan PT PLN (Persero) memberikan pelayanan tenaga listrik yang andal, aman, berkualitas, dan bertanggung jawab guna menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen.

Akibat hukum bagi PT PLN (Persero) apabila terjadi pemadaman listrik yang merugikan konsumen adalah timbulnya kewajiban memberikan pertanggungjawaban sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban tersebut dapat berupa pemberian ganti rugi kepada konsumen, sanksi administratif sebagaimana diatur dalam Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta sanksi pidana dan pidana tambahan sebagaimana diatur dalam Pasal 61 sampai dengan Pasal 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen apabila terbukti memenuhi unsur pelanggaran yang ditentukan oleh undang-undang. Penerapan ketentuan tersebut bertujuan memberikan kepastian hukum, melindungi hak-hak konsumen, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan ketenagalistrikan di Indonesia.

SARAN

1. PT PLN (Persero) perlu meningkatkan kualitas pelayanan, keandalan jaringan, dan kecepatan penanganan gangguan untuk meminimalkan terjadinya pemadaman listrik yang merugikan konsumen.
2. Pemerintah dan instansi pengawas perlu memperkuat pengawasan terhadap penyelenggaraan ketenagalistrikan agar pelaksanaan perlindungan konsumen berjalan secara efektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Masyarakat sebagai konsumen perlu meningkatkan pemahaman mengenai hak dan kewajibannya sehingga dapat memanfaatkan mekanisme penyelesaian sengketa apabila mengalami kerugian akibat pelayanan ketenagalistrikan.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji implementasi pemberian ganti rugi dan efektivitas penerapan sanksi terhadap penyedia tenaga listrik melalui penelitian empiris sehingga dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan perlindungan konsumen dalam praktik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Muhammad Yusuf Ibrahim, 2023*, Karakteristik Rahasia Dagang Sebagai Hak Kebendaan*, Bashish Publishing: Situbondo.

Wiwik Sri Widiarty, 2024, *Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Mewujudkan Keadilan,* Publika Global Media: Yogyakarta.

Jurnal

Devi, W. Z., Ardhya, S. N., & Yudiawan, I. D. G. H. 2026. *Pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) Atas Kerugian Konsumen Akibat Pemadaman Listrik Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Vol. 4, No. 2.

Indra M.A, Sukamto S, Dwi S, 2022, *Formulasi Perjanjian Baku Dalam Rangka Perlindungan Hukum Konsumen PT. PLN,* Jurnal Analisis Hukum (JAH), Vol. 5 No. 1.

Irpan, 2013, *Tinjauan Hukum Tentang PT. PLN (Persero) Sebagai Pelaku Usaha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen,* Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Edisi 1, Vol. 1.

Lovika A. P., Rindang G. O., Arifan O., 2024*, Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia.* In PROSIDING SENADIKA: Seminar Nasional Akademik, Vol. 1, No. 1,

Pricylia A, Korah, 2013, *Kedudukan Nasabah Dalam Perjanjian Baku Yang Dilakukan Oleh Bank,* Lex Privatum: Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, Vol 1, No. 1.

Rivia N, Bambang E.T, dan Suradi, 2017, *Perlindungan Konsumen Listrik PT PLN (Persero) Terhadap Harga Listrik Yang Wajar,* DIPONEGORO LAW JOURNAL, vol.6, No.1.

Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan