

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda), secara harfiah arti kata *consumer* “(lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.”³³ Mariam Darus mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang dipergunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu: “Semua individu yang mempergunakan barang dan jasa secara konkrit dan riil”.³⁴ Sebelum munculnya UUPK (yang diberlakukan mulai 20 April 2000), hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang pengertian konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN) dalam Ketetapan Majelis Permusyawaratan/TAP MPR Nomor II/MPR/1993 disebutkan kata konsumen dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan namun sama sekali tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang penjelasan pengertian konsumen itu sendiri.

Hodius, pakar konsumen di Belanda, menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda atau jasa; (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*).³⁵

Di dalam Pasal 1 Angka (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan pengertian Konsumen sebagai berikut: “Konsumen adalah

³³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hal. 3.

³⁴ Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Alumni, Bandung, 1981, hal.48.

setiap orang pemakai barang dan /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Menurut Nurmardjito, pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan³⁶ :

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan;
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.

Membahas masalah perlindungan hukum bagi konsumen Indonesia, hendaknya terlebih dahulu dilihat kedalam peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia, khususnya peraturan atau keputusan yang memberikan

³⁵ *Ibid.*, hal. 3.

³⁶ Husni Syawali dan Neni Imaniati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit CV. Mandar Maju, Bandung 2000, hal 6.

perlindungan bagi masyarakat. Hal ini penting dilakukan karena mempunyai konsekuensi tersendiri, antara lain mengenai lingkup materinya, sanksinya, peradilannya, karena satu sama lain akan berkaitan dengan sistem hukum yang sebelumnya telah dikembangkan melalui berbagai Undang-undang, Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri, yang pada dasarnya bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi rakyat Indonesia.³⁷

Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis perundang-undangan seperti Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Kritik dan berbagai keluhan dari berbagai pihak terhadap penegakan hukum dan perlindungan hukum terhadap yang lemah masih menjadi referensi utama dalam perumusan norma-norma perlindungan konsumen dalam undang-undang ini. Norma-norma perlindungan konsumen dalam sistem UUPK menjadi acuan bagi norma-norma perlindungan konsumen lainnya diluar UUPK. Adapun norma-norma perlindungan terhadap konsumen dalam UUPK dapat kita jumpai dalam Pasal 1 Angka (1) Pengertian Perlindungan Konsumen, Pasal 2 dan Pasal 3, Asas dan Tujuan, serta Pasal 18, Ketentuan Pencantuman Klausula Baku.³⁸

Pasal 1, angka (1) “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Pasal 2 “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

³⁷ Husni Syawali dan Neni Imaniati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung 2000, hal 7.

³⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hal 26.

Pasal 3, Perlindungan konsumen bertujuan :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan /atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan /atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam undang-undang yang mengatur bidang Ketenagalistrikan, yaitu Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985, tidak dijumpai pengertian pengertian istilah konsumen untuk pemakai jasa tenaga listrik. Dalam peraturan di bidang ketenagalistrikan, yang dijumpai adalah istilah Pelanggan, yang dapat diartikan sama dengan konsumen jasa ketenagalistrikan. Istilah Pelanggan ditemui dalam Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 02 P/451/M.PE/1991 Tentang Hubungan pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan dan pemegang izin usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum dengan Masyarakat.

Pasal 1 Huruf (f), yang mengatakan : Pemakai tenaga listrik adalah setiap orang atau Badan Usaha atau Badan/Lembaga lainnya yang memakai tenaga listrik dari instansi Pengusaha:

1. Berdasarkan alas hak yang sah.
2. Tanpa berdasarkan alas yang sah.

Pasal 1 huruf g : pelanggan adalah pemakai tenaga listrik sebagaimana termaksud dalam huruf f angka (1).

Jika dilihat defenisi yang diberikan oleh Pasal 1 Angka (2) UUPK tentang pengertian konsumen berikut dengan penjelasannya, masih sangat jauh pengertian konsumen dimaksud, jika kita bandingkan dengan pengertian pelanggan seperti yang dimaksud dalam peraturan di bidang ketenagalistrikan. Sebenarnya pengertian konsumen dalam bidang ketenagalistrikan di Indonesia, telah dimuat secara yuridis normatif dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan, yaitu dalam Pasal 1 Angka (5) yang berbunyi : “Konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari Pemegang Izin Usaha Penyediaan tenaga listrik untuk digunakan sebagai pemanfaatan akhir dan tidak untuk diperdagangkan.”

Pengertian Konsumen Ketenagalistrikan sekarang ini dijumpai dalam Keputusan Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 1612/43/600.3/2003 tentang Tata cara Pengurangan Tagihan Listrik Akibat Tidak Terpenuhinya Standar Mutu Pelayanan Pada Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara Untuk Lama Gangguan, Jumlah Gangguan, dan atau Kesalahan Pembacaan Kwh Meter, dimana Pasal 1 angka (1) menyatakan: “Konsumen adalah setiap orang atau Badan Usaha atau Badan/Lembaga lainnya

sebagai pelanggan yang menggunakan tenaga listrik yang disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara berdasarkan perjanjian jual beli tenaga listrik”.

*“Diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada tanggal 20 April 1999 oleh pemerintahan transisi (Kabinet Reformasi Pembangunan) Presiden BJ. Habibie tampaknya diiringi dengan harapan terwujudnya wacana baru hubungan konsumen dengan pelaku usaha (produsen, distributor, pengecer, pengusaha/perusahaan dan sebagainya) dalam menyongsong millennium baru”.*³⁹

B. Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Pengaturan tentang hak dan kewajiban konsumen dijumpai dalam Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4, berbunyi⁴⁰:

Hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan /atau jasa.
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan /atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diinginkan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan /atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan /atau jasa yang dipergunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

³⁹ *Ibid.*, hal. 20.

⁴⁰ UUPK Pasal 4

6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan /atau penggantian, apabila barang dan /atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, sebagaimana yang dikemukakan oleh Ahmadi Miru dalam disertasinya yang berjudul Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, yaitu:

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan jasa sesuai dengan harga yang wajar, dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Oleh karena ketiga hak/prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam UUPK, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/merupakan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia.

Penerapan Hak-Hak Konsumen dalam transaksi Jasa kelisterikan yang diberikan oleh PT. PLN ada beberapa yang harus di perhatikan antara lain sebagai berikut :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan secara jasmani maupun rohani.

Hak atas kenyamanan tercederai dalam hal memperoleh tenaga listrik yang tiba-tiba padam begitu saja. Pasti padamnya listrik akan mempengaruhi kebutuhan hidup para pelanggan yang saat ini benar-benar banyak menggantungkan hidupnya dengan mengkonsumsi jasa listrik. Misal dengan padamnya listrik, seorang ibu rumah tangga tidak dapat mencuci, menyetrika ataupun memasak.

2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti secara lisan kepada konsumen, melalui iklan di berbagai media atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).

Konsumen tidak dapat memilih menggunakan pelayanan jasa ketenagalistrikan selain dari pelayanan PT. PLN (Persero). Dikarenakan PLN adalah pemegang kuasa usaha ketengalistrikan di Indonesia sebagai tangan dari negara dalam menjalankan sektor ketenagalistrikan.

Hak mendapat informasi terhadap kondisi barang jasa, sangat terlihat jelas pencideraan terhadap poin tersebut dengan tidak sampainya informasi rencana pemadaman yang seharusnya didapat pelanggan listrik.

Menurut Prof. Hans W. Micklitz, seorang ahli hukum konsumen dari Jerman, “secara garis besar dapat dibedakan dua tipe konsumen, yaitu konsumen yang terinformasi (*well informed*) dan konsumen yang tidak terinformasi” (Shidarta, 2006 : 24).

Ciri-ciri tipe konsumen terinformasi, antara lain :

- a. memiliki tingkat pendidikan tertentu;
- b. mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar;
- c. lancar berkomunikasi.

Dengan memiliki ketiga potensi tersebut, konsumen jenis ini mampu bertanggung jawab dan relatif tidak memerlukan perlindungan. Tipe konsumen seperti ini banyak ditemukan di daerah perkotaan. Konsumen akan lebih kritis menanggapi informasi yang didapat, sehingga apabila ada kesalahan terhadap hak mereka pasti akan ada keluhan, saran dan kritik yang dikeluarkan.

Ciri-ciri konsumen tidak terinformasi, antara lain :

- a. kurang berpendidikan;
- b. termasuk kategori kelas menengah ke bawah; dan
- c. tidak lancar berkomunikasi.

Konsumen tersebut perlu dilindungi, dan khususnya menjadi tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan. Tipe konsumen seperti ini, akan lebih menerima segala hal yang terjadi kepada mereka. Hal tersebut karena mereka tidak mengetahui alur informasi dan keluhan jika mereka dirugikan, sehingga negara harus memberikan perlindungan dengan cara penginformasian yang lebih jelas.

Pada hak ini, yaitu hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*), sering disorot jelas oleh pelanggan listrik kaitannya dengan perencanaan pemadaman listrik adalah setiap pelanggan berhak untuk mendapatkan informasi mengenai jadwal pemadaman yang akan terjadi di daerahnya. Apapun bentuk informasi tersebut, sudah seharusnya pelanggan mendapatkannya. Pelanggan tak mempedulikan bagaimana penyebaran informasi tersebut oleh PLN. Setidaknya apabila ada pemberitahuan terlebih dahulu, pelanggan bisa mempersiapkan kebutuhan-kebutuhan produksi yang memerlukan tenaga listrik.

Informasi harus diberikan secara sama bagi semua konsumen (tidak diskriminatif). Adalah mustahil mengharapkan sebagian besar konsumen memiliki kemampuan dan kesempatan akses informasi secara sama besarnya, mengingat di Indonesia sendiri, banyak masyarakat belum mengalami pemerataan sumber daya ekonomi dan masih tinggal di daerah yang jauh dari perkotaan. Itulah sebabnya, hukum perlindungan konsumen memberikan hak konsumen atas informasi yang benar, yang di dalamnya tercakup juga hak atas informasi yang proporsional dan secara tidak diskriminatif.

3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Tidak boleh ada tekanan dari pihak luar sehingga tidak ada kebebasan untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya jadi membeli, harus bebas menentukan produk mana yang akan dibeli.

Hak untuk memilih erat kaitannya dengan situasi pasar. jika seseorang atau suatu golongan diberikan hak monopoli, maka kemungkinan konsumen kehilangan hak untuk membandingkan produk.

Dalam hak ini yaitu hak untuk memilih, jelas sekali konsumen tercederai haknya. Konsumen tidak dapat memilih menggunakan jasa ketenagalistrikan karena PLN adalah pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia yang berwenang mengurus segala yang berhubungan dengan ketenagalistrikan. Meskipun PLN memiliki anak perusahaan yang bekerja pada bidang masing-masing, tetap saja hasilnya disuplai kepada PLN itu sendiri. Segala sesuatunya dikelola oleh PLN sebagai badan usaha milik negara.

4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu, konsumen berhak untuk mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

PLN mendengarkan keluhan konsumen yang terpadamkan listriknya melalui keluhan di *Call Center* 123, itupun tidak dapat melayani semua keluhan yang datang dari konsumen. Konsumen tidak mengetahui apapun yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Konsumen hanya mengetahui telah melakukan pembayaran dan berhak mendapat aliran listrik. Tidak ada sosialisasi dari PLN tentang apapun yang menjadi hak masyarakat sebagai konsumen ketenagalistrikan.

Dalam Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan oleh PLN pada pasal 1 ayat (1) menegaskan tentang kewajiban PT. PLN memenuhi pelayanan dengan memperhatikan prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diinformasikan secara luas.

Informasi yang didapat juga harus sama kepada setiap pelanggan. Tidaklah mungkin setiap konsumen mempunyai kesempatan akses informasi yang sama. Karakter sumber daya manusia dan tingkat sosial masing-masing pelanggan tidak sama. Akan tetapi, hal ini tidak mempengaruhi penyebaran informasi, karena penyebaran informasi tidak hanya dengan satu cara. Terdapat berbagai cara untuk menyampaikan informasi agar tepat kepada pelanggan yang dituju dengan proporsional dan tanpa diskriminatif. Dengan diinformasikan secara luas, berarti setiap pelanggan yang akan terkena dampak pemadaman harus mendapatkan pemberitahuan tersebut. Tidak ada lagi pelanggan yang mengaku belum mendapatkan pemberitahuan sebelum dilaksanakannya pemadaman listrik.

Memaksimalkan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh PLN seperti mobil pembayaran keliling, outlet-outlet pembayaran resmi atau dapat juga dengan menjalin koneksi dengan media cetak maupun radio.

Dalam pasal 29 ayat (1) Undang Undang No. 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, disebutkan bahwa konsumen berhak untuk :

- a. mendapat pelayanan yang baik;
- b. mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c. memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- d. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- e. mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Selain daripada ketentuan yang mengatur tentang hak-hak konsumen di atas, UUPK juga mengatur tentang apa saja yang menjadi kewajiban dari konsumen, yang diatur dalam Pasal 5 , “Kewajiban konsumen adalah⁴¹ :

- 1 Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan /atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- 2 Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan /atau jasa.
- 3 Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.
- 4 Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya kewajiban-kewajiban yang diatur dalam UUPK adalah tepat, sebab adanya kewajiban bagi konsumen dimaksudkan untuk mengimbangi adanya hak-hak dari konsumen itu sendiri termasuk untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

C. Hambatan-Hambatan Yang Timbul Dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PT. PLN Medan

1. Hambatan Internal

Gangguan pelayanan PT.PLN terjadi karena selama ini PT.PLN menggunakan kabel udara dalam mengalirkan tenaga listrik. Penggunaan kabel udara mengandung banyak kelemahan. Posisinya yang tidak terlindung sangat rentan akan gangguan. Selain itu kabel udara juga dapat membahayakan siapa saja, karena tidak dilengkapi isolator.

Upaya-upaya guna menggantikan kabel udara memang sudah terpikirkan. Alternatif lain penyaluran aliran listrik adalah melalui kabel tanam. Namun

⁴¹ UUPK Pasal 5

terbentur pada permasalahan klasik yang hampir sama pada semua sektor pembangunan, yaitu permasalahan dana. Penerapan kabel tanam membutuhkan investasi yang mahal. Pengadaan alat yang cukup mahal dan pembuatan lobang merupakan kendala tersendiri

Untuk mengatasi mahalnya investasi yang akan dikeluarkan apabila menggunakan kabel tanam, yaitu dengan mengadakan kerjasama antar instansi. PT. PLN dapat bekerjasama dengan PT.TELKOM, PT Indosat dan juga PDAM untuk membuat lorong bawah tanah.

Dalam jangka pendek penerapan kabel tanam merupakan investasi yang besar. Tetapi dalam jangka panjang langkah ini merupakan penghematan. PT.PLN tidak perlu membayar tenaga manusia untuk memotong dahan-dahan yang menempel pada kabel PT.PLN. Selaian itu kabel tanam hanya membutuhkan pengecekan kerusakan jaringan selama lima tahun sekali.

2. Hambatan Eksternal

Adanya perbedaan pengaturan dalam undang-undang merupakan hambatan serius yang dihadapi oleh konsumen. Undang-undang yang seharusnya memberikan rasa aman dan kepastian perlindungan hukum masyarakat, justru membingungkan masyarakat. Undang-undang ketenagalistrikan memberikan kewajiban bagi pemegang ijin penyediaan tenaga listrik, yang tidak lain adalah PT.PLN hanya memperhatikan hak-hak konsumen sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen. Hal ini diatur pada Pasal 33 huruf (b) Undang-Undang Ketenagalistrikan berbunyi, pemegang ijin 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”.

Pasal tersebut dituangkan juga pada Pasal 7 surat perjanjian jual beli tenaga listrik, yang mengatur hak-hak konsumen. Sedangkan kewajiban pemegang ijin usaha tenaga listrik untuk memperhatikan kewajiban pelaku usaha sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen tidak diatur dalam undang-undang ketenagalistrikan. Pengaturan ini jelas merugikan konsumen, sebab UUPK tidak hanya memberikan hak pada konsumen tetapi juga kewajiban kepada pelaku usaha (seperti yang diatur dalam Pasal 7 UUPK).

Dalam penerapan antara kewajiban pelaku usaha dengan hak yang dimiliki oleh konsumen terdapat perbedaan. Kewajiban merupakan sesuatu yang harus dipenuhi, sedangkan hak pemenuhannya sangat bergantung pada pemilik hak. Apabila pemilik hak tidak meminta pemenuhannya, maka tidak ada kewajiban pihak lain untuk memberikannya. Jadi menurut Undang-Undang ketenagalistrikan konsumen harus aktif dalam menuntut hak-haknya.

D. Upaya-upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen PT.PLN Apabila Terjadi Sengketa Konseumen dengan PT. PLN Medan.

Seperti yang telah diuraikan diatas, perjanjian jual beli tenaga listrik belum sepenuhnya melindungi konsumen. Banyak permasalahan mengenai pemanfaatan jasa tenaga listrik yang dialami oleh konsumen tidak termuat dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Berdasarkan wawancara penulis dengan responden, terungkap bahwa banyak responden yang mengeluhkan seringnya pemadaman aliran listrik pada waktu hujan turun. Lamanya pemadaman sangat bervariasi, bisa hanya selama satu jam, dua jam bahkan satu malam penuh. Padahal konsumen berhak mendapatkan aliran listrik selama dua puluh empat jam.

Sikap-sikap yang diambil oleh konsumen dalam menghadapi masalah mengenai pemanfaatan tenaga listrik pun bermacam-macam. Sebagian konsumen mengambil sikap diam saja tanpa berbuat apapun, Ada yang menelpon PT.PLN sekedar menyampaikan keluhannya sampai ada yang meminta ganti rugi atas kerugian yang dideritanya.

Berdasarkan wawancara dengan responden kedua, responden memilih mengambil sikap untuk diam. Baginya keluhan yang disampaikan ke PT.PLN tidak merubah keadaan. Hal yang sama juga dilakukan oleh responden ketiga. Responden enggan menyampaikan keluhannya langsung ke PT.PLN, sebab tetangganya ada yang bekerja sebagai karyawan PT.PLN. Responden lebih memilih untuk menyampaikan keluhannya melalui tetangganya tersebut, dengan harapan penanganan terhadap keluhannya akan lebih cepat. Berbeda seperti yang dilakukan kedua responden sebelumnya, ketiga responden lainnya masing-masing responden pertama, keempat dan kelima memilih menyampaikan keluhannya melalui telepon.

Untuk memberikan pelayanan yang baik bagi konsumennya, PT.PLN menyediakan unit jaringan. Keluhan konsumen dapat disampaikan melalui nomor telepon 123 atau datang langsung ke Kantor Cabang PT. PLN Medan.

Melalui unit jaringan keluhan konsumen tidak hanya ditampung dan didengarkan tetapi juga ada tindak lanjutnya, seperti yang diungkapkan oleh responden kelima. Responden mengatakan bahwa penanganan gangguan terhadap instalasi listrik cukup cepat. Pihak PT.PLN juga cepat dalam menangani dan mencari alternatif dalam menangani dan mencari alternatif dalam mengalirkan listrik Meskipun upaya hukum yang dilakukan kelima responden maksimal berupa telepon ke PT.PLN, namun sebenarnya mereka berhak mengajukan gugatan terhadap kerugian yang dideritanya. Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa antara

konsumen dengan pelaku usaha terdapat dalam Bab X UUPK. Pasal 45 UUPK mengatur :

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui badan peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau melalui luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa

Berdasarkan pasal tersebut konsumen yang dirugikan keselamatan badannya, keamanan jiwanya, atau harta bendanya dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik dapat mengajukan gugatan terhadap PT.PLN melalui peradilan umum ataupun melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Putusan BPSK tersebut dapat dimintakan penetapan eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat konsumen dirugikan (Pasal 57 UUPK).

Lebih lanjut penjelasan Pasal 45 ayat (2) menguraikan: penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa

konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini.

E. Pengaturan Hukum Tentang Ketenagalistrikan di Indonesia

Perbedaan yang mendasar dari UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dengan UU yang sebelumnya, UU No. 15 Tahun 1985 adalah pelaku yang terlibat dalam penyediaan tenaga listrik. Menurut pasal 11 ayat (1) UU 30 Tahun 2009, tidak hanya BUMN c.q. PLN saja yang berhak untuk melakukan usaha penyediaan tenaga listrik, namun sekarang BUMD, badan usaha swasta, koperasi, dan swadaya masyarakat yang berusaha di bidang penyediaan tenaga listrik juga punya hak yang sama dalam hal melakukan usaha penyediaan tenaga listrik.⁴²

Walaupun demikian, PLN sebagai perpanjangan tangan dari Negara yang merupakan pelaksana utama usaha penyediaan tenaga listrik, tetap memegang hak untuk mendapatkan prioritas pertama (*first right of refusal*) dalam penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum. Apabila PLN sebagai pemilik hak untuk diprioritaskan menolak untuk melakukan usaha penyediaan tenaga listrik, maka kegiatan ini kemudian ditawarkan kepada entitas-entitas lainnya.

Selain perbedaan yang di atas, UU No. 30 Tahun 2009 juga mengatur hal-hal lain yang sebelumnya tidak diatur. Misalnya, regionalisasi penentuan tarif tenaga listrik (pasal 34) dan jual-beli tenaga listrik dengan Negara lain (pasal 37 – pasal 41).

⁴² www.HukumOnline.com, *Undang-undang Ketenagalistrikan* , diakses 22 Februari 2014