

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PT. PLN (PERSERO) BALIKPAPAN TERKAIT ADANYA PEMADAMAN LISTRIK

LEGAL PROTECTION AGAINST CONSUMERS PT. PLN (PERSERO) BALIKPAPAN RELATED POWER OUTAGE

Sayyid Muhammad Zein Alydrus¹, Suhadi², & Ratna Lutfitasari³

Fakultas Hukum Universitas Balikpapan

Jl. Pupuk Raya, Gn Bahagia, Balikpapan Selatan, Kalimantan Timur

Sayyidmzeina@gmail.com, suhadi@uniba-bpn.ac.id, ratna.luhfitasari@uniba-bpn.ac.id

ABSTRAK

Pemadaman listrik yang dilakukan PT. PLN (Persero) Balikpapan yang mengganggu aktivitas konsumen Kota Balikpapan, melindungi hak-hak konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha. Rumusan masalah dalam penulisan ini adalah bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas terjadinya pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero) Balikpapan. Metode yang dipergunakan adalah pendekatan yuridis empiris yang ditunjang dengan data wawancara serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu pendekatan dengan konsep memandang hukum identik dengan norma-norma tertulis yang dibuat oleh lembaga atau pejabat negara yang berwenang yang ditunjang data primer dan data sekunder, yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan prosedur pengumpulan data dengan cara studi pustaka. Hasil dari penelitian adalah pertama Perlindungan Hukum yang dilakukan PT. PLN terkait pemadaman listrik di Kota Balikpapan, berupa perlindungan hukum preventif yaitu melakukan sosialisasi terkait pemadaman listrik, kemudian perlindungan hukum represif berupa kompensasi pengurangan biaya tarif listrik berdasarkan Pasca prabayar dan token 20% untuk pelanggan bersubsidi dan 35% untuk non-subsidi berdasarkan Peraturan Menteri ESDM No.27 Tahun 2017 yaitu apabila pemadaman listrik tidak sesuai dengan SOP dan menimbulkan kerugian, maka masyarakat Kota Balikpapan berhak menyampaikan keluhan pelanggan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa mekanisme perlindungan hukum kepada konsumen kurang berjalan maksimal.

Kata Kunci: Listrik, Perlindungan Konsumen, Konsumen PT. PLN (Persero)

ABSTRACT

Power outages by PT. PLN (Persero) Balikpapan, which disrupts the activities of the consumers of Balikpapan City, protecting consumer rights is an obligation of business actors.. The formulation of the problem is how legal protection for consumers who suffer losses due to power outages by PT PLN (Persero) Balikpapan. The method used is to support empirical juridical supported by interview data and requests for assistance related to this research in question. the concept of looking at law is identical to written norms made by state institutions or officials who request primary data and secondary data, consisting of primary legal material and secondary legal material with data collection procedures by means of literature study. The results of the study are the first Legal Protection conducted by PT. PLN related to power outages in Balikpapan City, consisting of preventive legal protection that is conducting socialization related to power outages, then representing legal protection consisting of negotiations related to licensing fees based on postpaid postpaid and tokens of 20% for subsidized and 35% for non-licensing in accordance with regulations

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Balikpapan

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Balikpapan

³ Dosen Fakultas Hukum Universitas Balikpapan

Artikel

Minister of Energy and Mineral Resources No.27 of 2017 stating that power outages are not in accordance with the SOP and cause losses, then the people of Balikpapan City are entitled to receive customer complaints. From the results of the study it can be concluded that the protection of consumers is less than the maximum

Keywords: *Electricity, Consumer Protection, Consumers of PT. PLN (Persero)*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Listrik merupakan kebutuhan manusia yang sangat penting, sejak adanya listrik manusia mengalami kemajuan yang sangat pesat dalam berbagai bidang, yang menonjol adalah dalam bidang teknologi elektronik. Sebelum adanya listrik hampir semua benda dan alat bantu manusia dalam kehidupan sehari-hari digerakkan dengan tenaga manusia ataupun alam.

Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, penyediaan energi listrik di Indonesia sampai dengan saat ini masih dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. PLN (Persero). Suatu perusahaan listrik milik negara ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat demi meningkatkan kualitas mutupelayanan dan memperbaiki kinerja, maka PT. PLN (Persero) menerapkan program *Good Corporate Governance* (GCG) sebagaimana diamanatkan didalam Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor Per-01/MBU/2011 tentang penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) pada BUMN.⁴

Perusahaan listrik PT. PLN (Persero) sudah lama ada dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan rakyat akan energi listrik. Perusahaan tersebut mempunyai program unggulan yaitu program listrik pasca bayar dan listrik Prabayar (listrik pintar) dan dapat dinikmati masyarakat di seluruh Indonesia. Sebagai pelaku usaha di bidang jasa penyedia listrik, maka PT. PLN (Persero) berkewajiban

memperlakukan dan melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif. Selain itu, PT. PLN (Persero) juga wajib memperhatikan hak konsumen agar dapat tercipta kerjasama yang baik antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat konsumen tidak secara langsung memiliki hubungan hukum dengan pelaku usaha. Dengan terbentuknya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Ketentuan Pasal 29 ayat 1 (E) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan dijelaskan bahwa konsumen berhak 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.

Adanya keluhan pemadaman listrik tersebut, menurut lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen di wilayah Kalimantan yaitu Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Kalimantan (YLPKK) area Kalimantan, masyarakat masih sering menganggap bahwa pemadaman yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Kota Balikpapan

⁴ <http://www.pln.co.id/?p=6498>, diakses pada tanggal 5 Mei 2017 pukul 11.40 wita

Artikel

sebagai sebuah kewajaran sehingga cenderung menerimanya begitu saja.⁵

Kerugian dari pihak konsumen mengakibatkan adanya wanprestasi karena tidak terpenuhinya isi hak dan kewajiban masing-masing yang telah mengikat konsumen dan pelaku usaha. Apabila ada tuntutan dan mempunyai bukti kuat bahwa pelaku usaha melakukan wanprestasi atas konsumen maka pihak pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas penggunaan tenaga listrik.

Pemberian ganti rugi atau kompensasi adalah hak dari masyarakat yang menjadi pelanggan sehingga dapat diperhitungkan. begitu pula sebaliknya konsumen berkewajiban bertanggung jawab atas hak-haknya. Namun selama ini, keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada lembaga konsumen hanya sebatas lisan saja. Selain mendapatkan ganti rugi, masyarakat juga berhak mendapatkan informasi terkait rencana PT. PLN (Persero) dalam pelaksanaan pemadaman listrik.⁶ Hal tersebut menggambarkan kondisi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha dalam bisnis pelayanan listrik kepada konsumennya

Terdapat jurnal berisi isu pembahasan yang serupa dalam jurnal *ius quia iustum* vol. 10 tentang Pelayanan Konsumen Ketenagalistrikan menurut undang-undang no. 8 tahun 1999 (program studi magister ilmu hukum) oleh penulis Muhammad April tahun 2010 Universitas Islam Indonesia. Namun pembahasan yang diangkat yakni mengkaji tentang pelayanan ketenagalistrikan yang menghubungkan konsumen dan PLN dari segala aspek yang disediakan oleh PLN, sedangkan penelitian

penulis hanya membahas bentuk perlindungan preventif dan represif akibat adanya pemadaman listrik

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas terjadinya pemadaman listrik oleh PT.PLN (PERSERO) Balikpapan?

C. Metode Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian menggunakan pendekatan hukum yuridis empiris yang dimaksud dengan yuridis empiris adalah yakni suatu metode penelitian hukum. Metode penelitian hukum empiris adalah suatu prosedur penelitian dengan cara pendekatan dilakukan dilapangan untuk menemukan kebenaran berdasarkan fakta keilmuan hukum. Tipe penelitian hukum yang Digunakan yakni melalui pendekatan-pendekatan yang digunakan di dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dari beberapa responden terkait dengan perlindungan konsumen terhadap para pelaku usaha penyedia tenaga listrik dan peraturan-peraturan yang bernashab pada pelayanan serta perlindungan konsumen.

D. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang

⁵ "Proaktif bila Dirugikan," *PROKAL.co*, 2017, <https://kaltim.prokal.co/read/news/298969-proaktif-bila-dirugikanl>.

⁶ Kunto Wibisono, "PLN, Mana Kompensasi Pemadaman Listrik?," *ANTARA News*, 2010, <https://www.antaraneews.com/berita/217844/pln-mana-kompensasi-pemadaman-listrik>.

Artikel

mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.⁷

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai isu subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.⁸ Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.⁹ Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasrakan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.¹⁰

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang

melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a) Perlindungan Hukum Preventif
Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.
- b) Perlindungan Hukum Represif
Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.¹¹

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu:

- a) Sarana Perlindungan Hukum Preventif
Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifa hati-hati dalam mengambil keputusan yang

⁷ M. Hadjon Philipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm.25.

⁸ Christine ST Kansil dan Christine ST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm.102.

⁹ Arif Kurniawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Warga Tanah Air" (Thesis, MIH UMY, 2018), <http://repository.umi.ac.id/handle/123456789/21008>.

¹⁰ H. Muchsin dan Fadillah Putra, *Hukum dan kebijakan publik: analisis atas praktek hukum dan kebijakan publik dalam pembangunan sektor perekonomian di Indonesia* (Universitas Sunan Giri Surabaya bekerjasama dengan Averoes Press, 2002), hlm.14.

¹¹ Ibid. hlm. 20

didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

b) Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.¹²

Pengertian perlindungan menurut ketentuan Pasal 1 butir 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban menentukan bahwa perlindungan adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada Saksi dan/atau Korban yang wajib dilaksanakan oleh

LPSK atau lembaga lainnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini. Keadilan dibentuk oleh pemikiran yang benar, dilakukan secara adil dan jujur serta bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan. Rasa keadilan dan hukum harus ditegakkan berdasarkan Hukum Positif untuk menegakkan keadilan dalam hukum sesuai dengan realitas masyarakat yang menghendaki tercapainya masyarakat yang aman dan damai. Keadilan harus dibangun sesuai dengan cita hukum (*Rechtidee*) dalam negara hukum (*Rechtsstaat*), bukan negara kekuasaan (*Machtsstaat*). Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, penegakkan hukum harus memperhatikan 4 unsur :

- a) Kepastian hukum (*Rechtssicherheit*);
- b) Kemanfaat hukum (*Zweckmassigkeit*);
- c) Keadilan hukum (*Gerechtigkeit*); dan
- d) Jaminan hukum (*Doelmatigkeit*).¹³

Aturan hukum baik berupa undang-undang maupun hukum tidak tertulis, dengan demikian, berisi aturan-aturan yang bersifat umum yang menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam hidup bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan semacam itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum. Dengan demikian, kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan dan dua, berupa

¹² Philipus M. Hadjon. *Op. Cit.* hlm. 30

¹³ Haji Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm.43.

keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu. Kepastian hukum bukan hanya berupa pasal dalam undang-undang, melainkan juga adanya konsistensi dalam putusan Hakim antarputusan hakim yang satu dengan putusan hakim yang lainnya untuk kasus serupa yang telah diputuskan.¹⁴

2. Pengertian Pertanggungjawaban Hukum

Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari pertaturannya¹⁵

Apabila ternyata kerugian ini dapat dibuktikan karena ada hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, tahap selanjutnya adalah mencari dari bagian-bagian perjanjian yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha sehingga mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Jika kerugian ini diakibatkan oleh peristiwa ini maka seorang pelaku usaha dapat dikategorikan sebagai pihak yang wanprestasi. Apabila kerugian itu tidak ada hubungan hukum yang berupa perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen maka harus dicari kesalahan

dari saluran lain, yaitu dengan mengonstruksikan faktafakta pada peristiwa itu ke dalam suatu perbuatan melawan hukum. Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen khususnya menentukan tanggung jawab pelaku usaha dengan konsumen yang menderita kerugian karena produk cacat, maka fakta-fakta sekitar peristiwa yang menimbulkan kerugian itu terlebih dahulu dikualifisir menjadi suatu perbuatan melawan hukum. Artinya dapat ditunjukkan bahwa perbuatan pelaku usaha adalah perbuatan yang melanggar hukum, baik itu berupa pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, atau pelaku usaha melakukan perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri, melanggar kesusilaan, ataupun telah melakukan sesuatu yang bertentangan dengan kepatutan dan pergaulan hidup masyarakat dalam menjalankan usahanya, khususnya kepatutan dalam hal berproduksi dan mengedarkan produknya.¹⁶

Bentuk bentuk Pertanggungjawaban Hukum meliputi:

a) Pertanggungjawaban Pidana

Suatu konsep yang terkait dengan teori kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab hukum (*liability*). Seseorang secara hukum dikatakan bertanggung jawab untuk suatu perbuatan tertentu adalah bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam suatu perbuatan yang berlawanan. Normalnya dalam kasus sanksi dikenakan karena perbuatannya sendiri yang membuat orang tersebut harus bertanggung jawab. Menurut teori tradisional terdapat 2 (Dua) bentuk pertanggung jawaban hukum, yaitu berdasarkan kesalahan (*based on fault*) dan pertanggung jawaban mutlak (*absolute responsibility*).

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar ilmu hukum* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm 157-158.

¹⁵ A. Ridwan Halim, *Hukum administrasi negara dalam tanya jawab* (Ghalia Indonesia, 1988), hlm 73.

¹⁶ *Ibid*, hlm 89

b) Pertanggungjawaban Perdata

Apabila seseorang dirugikan karena perbuatan seseorang, sedang diantara mereka itu tidak terdapat suatu perjanjian, maka berdasarkan Undang-Undang juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut yang menimbulkan kerugian itu.¹⁷ Dengan meninjau perumusan luas dari perbuatan melawan hukum (*Onrechmatige daad*), maka yang termasuk perbuatan melawan hukum adalah setiap tindakan:

- 1) Bertentangan dengan hak orang lain;
- 2) Bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri;
- 3) Bertentangan dengan kesusilaan baik;
- 4) Bertentangan dengan keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat mengenai orang lain atau benda.

Menurut Abdul Kadir Muhammad ada beberapa unsur kesalahan perdata, yaitu:¹⁸

- 1) Pelanggaran Hak
Hukum mengakui hak-hak tertentu baik mengenai hak pribadi maupun hal kebendaan dan akan melindunginya dengan memaksa pihak yang melanggar untuk membayar ganti rugi kepada pihak yang dilanggar haknya.
- 2) Unsur Kesalahan
Pertanggung jawaban dalam kesalahan perdata biasanya memerlukan unsur kesalahan atau kesengajaan pada pihak yang melakukan pelanggaran, walaupun tingkat kesengajaan yang diperlukan biasanya kecil.

3) Kerugian yang diderita

Unsur yang esensial dari kesalahan perdata pada umumnya adalah kerugian yang diderita akibat suatu perbuatan meskipun kesalahan dan kerugian perdata tidak selalu jalan berbarengan karena masih ada kesalahan perdata, dimana apabila perbuatan dari salah seorang digugat maka tergugat sendiri yang harus membuktikan kerugian yang dideritanya.

c) Pertanggungjawaban Administrasi

Seperti halnya hukum pidana, hukum administrasi Negara adalah instrument hukum public yang penting dalam perlindungan konsumen. Sanksi-sanksi hukum secara perdata dan pidana seringkali kurang efektif jika tidak disertai sanksi administratif. Secara administratif ditujukan kepada pelaku usaha, baik produsen (*principal*) maupun pelaku usaha lainnya yang mendistribusikan produknya. Semula sanksi administrative hanya dikonotasikan sebagai pencabutan sepihak ijin yang diberikan oleh pemerintah kepada pelaku usaha. Dalam pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bentuk sanksi administrative telah diperluas, yaitu dapat berbentuk penetapan ganti rugi.¹⁹ Penerapan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi tampaknya cenderung menonjol dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mengingat Pasal 60 adalah aturan tentang kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang notabene

¹⁷ Az Nasution, *Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2002), hlm.14.

¹⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian* (Bandung: Alumni, 1986), hlm.197.

¹⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), hlm 117.

Artikel

bukan pemerintah yang menerbitkan ijin tersebut.

II. PEMBAHASAN

A. Hak dan Kewajiban PT. PLN (Persero)

Didalam Undang-undang perlindungan konsumen diatur mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen serta PT. PLN selaku pelaku usaha. Berdasarkan kesembilan butir hak yang diberikan kepada konsumen yang diatur Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 4, terlihat bahwa persoalan kenyamanan, keamanan, serta keselamatan merupakan suatu hal yang utama dalam keberlangsungan perlindungan konsumen. Jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan terlebih lagi yang tidak amanataupun membahayakan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya maka konsumen diberikan hak untuk memilih jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai kepada ganti rugi.

Dilansir oleh media cetak tribun kaltim tanggal 28 juli 2016 pada Fakta tentang pemadaman listrik dikota balikpapan sedikitnya dalam seminggu terdapat pemadaman 3 kali di daerah Balikpapan barat, wilayah kampung baru tengah

Hubungan antara PT. (PLN) Persero dengan pelanggan atau konsumen dapat terjadi dengan adanya kontrak yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Pola hubungan tersebut diatur dalam pasal 25 Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan tenaga listrik, yaitu :

Pasal 25 (Hak Pelaku Usaha)

(1) Pemegang Kuasa Usaha

Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha

Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum dalam menyediakan tenaga listrik diberi hak untuk :

1. memeriksa instalasi ketenagalistrikan yang diperlukan oleh masyarakat, baik sebelum maupun sesudah mendapatsambungan tenaga listrik;
2. mengambil tindakan atas pelanggaran perjanjian penyambungan listrik oleh pemakai;
3. mengambil tindakan penertiban atas pemakaian tenaga listrik secara tidak sah.

(2) Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum tidak bertanggung jawab atas bahaya terhadap kesehatan, nyawa, dan barang yang timbul karena penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai denganperuntukannya atau salah dalam pemanfaatannya.

(3) Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha

Ketenagaan listrikan Untuk Kepentingan Umum dalam menyediakan tenaga listrik wajib :

1. Memberikan pelayanan yang baik;
2. Menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutudan keandalan yang baik;
3. Memberikan perbaikan, apabila ada gangguan tenaga listrik;
4. Bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadapnyawa, kesehatan, dan barang yang timbul karena kelalaiannya.

Sedangkan hak dan kewajiban masyarakat sebagai konsumen listrik diatur dalam pasal 26 Peraturan Pemerintah 10 tahun 1989 sebagai berikut:

1. Masyarakat di daerah usaha Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan atau Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk

Artikel

Kepentingan Umum berhak mendapat tenaga listrik yang disediakan oleh Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan atau Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum yang bersangkutan.

2. Masyarakat yang telah mendapat tenaga listrik mempunyai hak untuk :
 - a) Mendapat layanan yang baik;
 - b) Mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik
 - c) Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik untuk kepentingan umum.

B. Hak dan Kewajiban Konsumen PT. PLN (Persero)

Hubungan hukum antarapelaku usaha dan konsumen sangat sering terjadi hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai "harga, barang dan jasa" tanpa diikuti dan ditindak lanjuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh para pihak yang bersangkutan. Agar suatu perjanjian tersebut sah maka perjanjian tersebut harus memenuhi empat unsur yang telah ditetapkan dalam Pasal 1320 KUHP Perdata, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikeseepakatan antau sutu hal tertentu
3. Suatu sebab yang halal

Selanjutnya dalam pasal 1338 KUH Perdata ditegaskan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Artinya selama ada kesepakatan anatra pihak mengenai harga atas barnag dan jasa antara konsumen dan pelaku usaha maka perjanjian tersebut mengikat, kecuali terdapat kekhilafan atau penipuan atas diri konsumen

1. Kedudukan Konsumen

Ada tiga asas yang berkembang sejalan dengan perkembangan hukum Perlindungan Konsumen tentang kedudukan konsumen. Asas tersebut antara lain:

a) *Let The Buyer Beware*

Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah pihak yang sama atau memiliki kedudukan yang sejajar sehingga tidak diperlukan proteksi apapun.

b) *The Due Care Theory*

Asas ini menyebutkan bahwa pelaku usaha punya kewajiban untuk berhati-hati dalam mengedarkan produknya, dengan asumsi bahwa pelaku usaha lebih tahu apa yang ada dalam produknya dibandingkan dengan konsumen.

c) *The Privity of Contract*

Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha punya kewajiban untuk melindungi konsumen sepanjang ada perjanjian.

2. Masyarakat yang telah mendapat tenaga listrik mempunyai hak terhadap pelaku usaha untuk:
 - a) Mendapat pelayanan yang baik;
 - b) Mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
 - c) Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik;
3. Masyarakat yang telah mendapat tenaga listrik mempunyai kewajiban kepala pelaku usaha :
 - a) Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
 - b) Menjaga dan memelihara keamanan instalasi ketenagalistrikan;
 - c) Menggunakan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya.
4. Masyarakat yang telah mendapat tenaga listrik bertanggungjawab

karena kesalahannya mengakibatkan kerugian bagi Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan atau Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum.

Resolusi PBB No 39/248 tanggal 16 April 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, meliputi :

- a) Perlindungan konsumen dari bahaya - bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
- b) Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi, sosial konsumen Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.
- c) Pendidikan Konsumen
- d) Tersedianya upaya ganti rugi efektif.
- e) Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau orang lainnya yang relevan dan memberkan kesempatan kepada orang tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Sedangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen mengatur tentang hak konsumen, antara lain :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- b) hak untuk memilih barang 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 atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara 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 atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari Sembilan butir hak konsumen yang termuat dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen

C. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Atas Terjadinya Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN (Persero)

Menyangkut persoalan keadilan bukanlah barang haram dinegara hukum. Penyelesaian diluar pengadilan biasa jadi lebih baik. Itulah sebabnya mengapa sebelum proses peradilan perkara (perdata) hakim meminta para pihak untuk berdamai (menyelesaikan atas dasar kesepakatan para pihak) atas dasar wewenang *diskresi*, PT.PLN dapat memberikan kompensasi dalam bentuk reduksi kepala rumah tangga

Artikel

misalnya dengan memperhatikan angka rata-rata pemakaian per hari tiga bulan terakhir serta lama nya padamnya listrik, tanpa harus terpaku pada regulasi kelistrikan. Penyelesaian seperti ini dirasakan lebih mempertimbangkan kemaslahatan bersama.²⁰

Penegakan hukum dan keadilan harus menggunakan jalur pemikiran yang tepat dengan alat bukti dan barang bukti untuk merealisasikan keadilan hukum dan isi hukum harus ditentukan oleh keyakinan etis, adil tidaknya suatu perkara. Persoalan hukum menjadi nyata jika para perangkat hukum melaksanakan dengan baik serta memenuhi, menepati aturan yang telah dibakukan sehingga tidak terjadi penyelewengan aturan dan hukum yang telah dilakukan secara sistematis, artinya menggunakan kodifikasi dan unifikasi hukum demi terwujudnya kepastian hukum Dan keadilan hukum. Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan secara profesional. Pelaksanaan hukum dapat berlangsung normal, damai, dan tertib. Hukum yang telah dilanggar harus ditegakkan melalui penegakkan hukum. Penegakkan hukum menghendaki kepastian hukum, kepastian hukum merupakan perlindungan *yustisibile* terhadap tindakan sewenang-wenang.²¹

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum

untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun

Komoditas listrik menyangkut kehidupan orang banyak sehingga dimensi keadilan akan mudah dirasakan bila terlampau sering dikorbankan dengan meminjam *roscoe pound*, dimensi keadilan dapat dilaksanakan maupun tanpa hukum. Terlampau terpaku pada regulasi pun, itu bearti anarki. Yang penting, Bagaimana mengharmonikan antara *diskresi* yang luas dengan regulasi yang tegas serta terperinci. Hal ini sepenuhnya pilihan mana yang akan dilakukan PT.PLN maupun konsumen.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas

Eksisistensi hukum dalam masyarakat adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan seluruh anggota masyarakat. Pengaturan kepentingan-kepentingan ini seharusnya didasarkan pada keseimbangan antara memberi kebebasan kepada individu dan melindungi kepentingan masyarakat. Tatanan yang diciptakan hukum baru menjadi kenyataan manakala subyek hukum diberi hak dan kewajiban. Sudikno Mertokusumo menyatakan bahwa hak dan kewajiban bukanlah merupakan kumpulan kaidah atau peraturan, melainkan perimbangan kekuasaan dalam bentuk hak individual disatu pihak yang tercerminkan dalam kewajiban pada pihak lawan, hak dan kewajiban inilah yang diberikan oleh hukum. Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam arti tidak menimbulkan keraguan-raguan (multi tafsir) dan logis dalam arti ia

²⁰ Abdy Busthan, "Hukum Bukan Keadilan dan Keadilan Bukan Hukum!," *Kompasiana*, 2018, <https://www.kompasiana.com/abdyvanbusthan/5a559332cf01b45d374dbaa2/hukum-bukan-keadilan-dan-keadilan-bukan-hukum?page=all>.

²¹ H.M Agus Santoso, *Hukum, Moral & Keadilan* (Jakarta: Prenada Media, 2015), hlm 13.

Artikel

menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Konflik norma yang ditimbulkan dari ketidakpastian aturan dapat berbentuk kontestasi norma, reduksi norma, atau distorsi norma. Peran pemerintah dan pengadilan dalam menjaga kepastian hukum sangat penting. Pemerintah tidak boleh menerbitkan aturan pelaksanaan yang tidak diatur oleh undang-undang atau bertentangan dengan undang-undang. Apabila hal itu terjadi, pengadilan harus menyatakan bahwa peraturan demikian batal demi hukum, artinya dianggap tidak pernah ada sehingga akibat yang terjadi karena adanya peraturan itu harus dipulihkan seperti sediakala.

Akan tetapi, apabila pemerintah tetap tidak mau mencabut aturan yang telah dinyatakan batal itu, hal itu akan berubah menjadi masalah politik antara pemerintah dan pembentuk undang-undang. Yang lebih parah lagi apabila lembaga perwakilan rakyat sebagai pembentuk undang-undang tidak mempersoalkan keengganan pemerintah mencabut aturan yang dinyatakan batal oleh pengadilan tersebut. Sudah barang tentu hal semacam itu tidak memberikan kepastian hukum dan akibatnya hukum tidak mempunyai daya prediktibilitas.²² Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diketahui bahwa perlindungan hukum adalah segala bentuk upaya pengayoman terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap asasi manusia di bidang hukum. Prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia bersumber pada Pancasila dan konsep Negara Hukum, kedua sumber tersebut mengutamakan pengakuan serta penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia. Sarana perlindungan hukum ada dua bentuk, yaitu sarana perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif artinya rakyat diberi kesempatan

mengajukan pendapatnya sebelum keputusan pemerintahan mendapat bentuk yang definitif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Kedua perlindungan hukum represif yang bertujuan menyelesaikan sengketa. Konsep awal perlindungan hukum sangat terkait dengan pemerintah dan tindakan pemerintah sebagai titik sentralnya, sehingga lahirnya konsep ini dari perkembangan hukum administrasi negara-negara barat.

Dengan tindakan pemerintah sebagai titik sentral, dibedakan dua macam perlindungan hukum, yaitu

1. Perlindungan Hukum Preventif

Upaya pertama yang harus dilakukan dalam menanggulangi pelanggaran adalah melalui cara preventif atau melakukan tindakan-tindakan pencegahan berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rositah selaku bagian pelayanan PT.PLN perlindungan hukum preventif ini. Konsumen diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau komplein kepada pihak PT.PLN. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.²³

Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindakan pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintahan terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada dikresi.

Bentuk perlindungan hukum preventif bagi konsumen PT. PLN Balikpapan berupa kompensasi pengurangan biaya tarif listrik berdasarkan Pasca Prabayar dan token 20% untuk pelanggan bersubsidi dan 35% untuk non-subsidi berdasarkan Peraturan Menteri ESDM No.27 Tahun 2017

Peraturan oleh pelaku usaha (PT.PLN) sendiri secara sukarela

²² *Ibid.* hlm. 159-160

²³ Hasil Wawancara Dengan Ibu Rositah Bagian Pelayanan Regional Pltu Kaltim tara rabu 10 juni 2019

(*voluntary*). Perlindungan hukum ini bertujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Cara *legislation* dapat dilakukan dengan ditetapkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan batasan dalam melakukan suatu hak dan kewajiban. Berdasarkan pasal 6 Ayat (1) Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya mineral Menyebutkan Bahwa PT.PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan. Namun pada fakta nya pihak PT.PLN tidak mengimplementasikan aturan yang diatur dalam pasal tersebut. Sedangkan cara *Voluntary self-regulation* dilakukan dengan ditetapkan oleh PT.PLN yang berpedoman pula pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan yang diberikan oleh PT.PLN(Persero) Balikpapan kepada konsumennya secara preventif juga berupa diberikannya penjelasan sosialisasi kepada Konsumen yang tertuang di undang undang yang mengatur segala sesuatu yang menghubungkan PT.PLN dengan konsumen dimana tunduk dan patuh menjadi pelanggan, konsumen diharapkan mengetahui hak dan kewajiban serta resiko yang kemungkinan akan terjadi kedepannya

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum adalah “Memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan oleh hukum”.²⁴ Tujuan hukum dari perlindungan hukum represif adalah untuk menyelesaikan

sengketa. Penanganan dalam menyelesaikan sengketa tersebut dilakukan oleh badan peradilan yang berwenang baik secara absolut maupun relatif. Penyelesaian sengketa dengan litigasi diselesaikan melalui Pengadilan dan penyelesaian sengketa non litigasi dengan dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional²⁵. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Perlindungan hukum Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Negeri dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum.Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hakasasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.²⁶

Pengertian perlindungan menurut ketentuan Pasal 1 butir 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban

²⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum, PT* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm.54.

²⁵ “Perlindungan Hukum – suduthukum.com,” diakses 25 Juli 2019, <https://suduthukum.com/2017/05/perlindungan-hukum.html>.

²⁶ *Loc.cit*, Philipus M. Hadjon. hlm. 30

menentukan bahwa perlindungan adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada Saksi dan/atau Korban yang wajib dilaksanakan oleh LPSK atau lembaga lainnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini.

Keadilan dibentuk oleh pemikiran yang benar, dilakukan secara adil dan jujur serta bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan. Rasa keadilan dan hukum harus ditegakkan berdasarkan hukum positif untuk menegakkan keadilan dalam hukum sesuai dengan realitas masyarakat yang menghendaki tercapainya masyarakat yang aman dan damai. Keadilan harus dibangun sesuai dengan cita hukum (*Rechtidee*) dalam negara hukum (*Rechtsstaat*), bukan negara kekuasaan (*Machtsstaat*). Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia *repressif* bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Peradilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk perlindungan hukum ini.

Perlindungan hukum yang *repressif* bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Negeri dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan

terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.²⁷

Perlindungan Hukum secara *repressif* yang diberikan PT.PLN kepada konsumen adalah:

Melalui pendekatan *repressif* persuasif (musyawarah)

Tindakan persuasif adalah bentuk pengadilan sosial dimana melalui pendekatan ini, pihak PT.PLN Balikpapan bersedia menerima masukan serta keluhan yang disampaikan masyarakat maupun lembaga yang terkait dengan perlindungan konsumen dengan cara masuk dalam website www.pln.co.id atau www.pln.co.id/kaltimtara, atau dengan media massa seperti tribun kaltim ataupun via facebook pln wilayah Kalimantan timur dan utara serta mendatangi kantor unit terdekat.²⁸ Berdasarkan keluhan yang disampaikan Badan Lembaga Perlindungan Konsumen Balikpapan bahwa peristiwa pemadaman yang terjadi dibalikpapan mempertanyakan itikad baik dari pihak PT.PLN dan berharap kedepannya mendapat kejelasan dan informasi yang cepat tentang pemadaman terencana serta tidak terencana.²⁹

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Perlindungan Hukum PT. PLN (Persero) area Kota Balikpapan kepada konsumen dalam pemadaman listrik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, dilakukan

²⁷ Ibid, Philipus M. Hadjon. hlm. 30

²⁸ Hasil wawancara dengan ibu Rositah selaku bagian pelayanan regional pltu kaltimtara rabu, 10 juni 2019

²⁹ Wawancara Humas Lembaga Perlindungan Konsumen Balikpapan

Artikel

dengan dua perlindungan hukum, pertama upaya perlindungan hukum preventif dengan cara merancang dan mengimplementasikan berbagai peraturan perundang-undangan serta regulasi perusahaan PT.PLN (Persero) Balikpapan Berlakukannya. Dimana pada saat perencanaan pemadaman PT. PLN area Kota Balikpapan terhadap pemadaman belum sepenuhnya tersampaikan informasi kepada konsumen. Bentuk Perlindungan hukum represif yang diberikan PT.PLN area kota Balikpapan berupa kompensasi pengurangan biaya tarif listrik berdasarkan Pasca prabayar dan token 20% untuk pelanggan bersubsidi dan 35% untuk non-subsidi berdasarkan Peraturan Menteri ESDM No.27 Tahun 2017

B. Saran

Lebih mensosialisasikan peningkatan mekanisme perlindungan hukum preventif dan refresif kepada konsumen serta meningkatkan sistem pelayanan kepada konsumen serta menanggapi dengan cepat apabila terjadi pemadaman listrik di area kota Balikpapan.

DAFTAR PUSTAKA

Busthan, Abdy. "Hukum Bukan Keadilan dan Keadilan Bukan Hukum!" *Kompasiana*, 2018. <https://www.kompasiana.com/abdyvanbusthan/5a559332cf01b45d374dbaa2/hukum-bukan-keadilan-dan-keadilan-bukan-hukum?page=all>.

Halim, A. Ridwan. *Hukum administrasi negara dalam tanya jawab*. Ghalia Indonesia, 1988.

Ishaq, Haji. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.

Kansil, Christine ST, dan Christine ST Kansil. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Balai Pustaka, 2002.

Kurniawan, Arif. "Perliindungan Hukum Terhadap Warga Tanah Air." Thesis, MIH UMY, 2018.

<http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/21008>.

Marzuki, Peter Mahmud. *Pengantar ilmu hukum*. Jakarta: Kencana, 2008.

Muchsin, H., dan Fadillah Putra. *Hukum dan kebijakan publik: analisis atas praktek hukum dan kebijakan publik dalam pembangunan sektor perekonomian di Indonesia*. Universitas Sunan Giri Surabaya bekerjasama dengan Averoes Press, 2002.

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni, 1986.

Nasution, Az. *Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2002.

"Perlindungan Hukum – suduthukum.com." Diakses 25 Juli 2019. <https://suduthukum.com/2017/05/perlindungan-hukum.html>.

Philipus, M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.

"Proaktif bila Dirugikan." *PROKAL.co*. 2017. <https://kaltim.prokal.co/read/news/298969-proaktif-bila-dirugikan>.

Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum, PT*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.

Santoso, H.M Agus. *Hukum, Moral & Keadilan*. Jakarta: Prenada Media, 2015.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004.

Wibisono, Kunto. "PLN, Mana Kompensasi Pemadaman Listrik?" *ANTARA News*. 2010. <https://www.antaraneews.com/berita/217844/pln-mana-kompensasi-pemadaman-listrik>.

A. Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Artikel

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor Per-01/MBU/2011 tentang penerapan *Good Corporate Governance* (GCG)

Undang- Undang Nomor 30 Tahun 2009
Tentang Ketenagalistrikan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia
1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya
mineral Nomor 33 Tahun 2014

B. Lain-Lain

<http://www.pln.co.id/?p=6498>, diakses pada
tanggal 5 Mei 2017 pukul 11.40 wita

Hasil Wawancara Dengan Ibu Rositah Bagian
Pelayanan Regional Pltu Kaltim tara rabu 10
juni 2019

Wawancara Humas Lembaga Perlindungan
Konsumen Balikpapan