Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Tegangan Tinggi Listrik di Bandar Lampung

Kasmawati

Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Unila

Email : kasma_yk_02@yahoo.com

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen listrik di Bandar Lampung dan untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen sehubungan dengan tegangan listrik tinggi di Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen listrik akibat tegangan tinggi yang ada di Bandar Lampung telah sesuai dengan UUPK dimana PT PLN selaku pelaku usaha bersedia mengganti kerugian yang dialami warga di Tanjung Karang. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen listrik akibat tegangan tinggi yang ada di Bandar Lampung yaitu dengan meminta bantuan pihak YLKI. Ada tiga hal yang telah disepakati bersama antara pihak PT PLN, YLKI dan warga yaitu Pihak PT PLN Cabang Tanjung Karang bersedia memperbaiki seluruh barang-barang elektronik warga, terutama warga yang tercantum dalam daftar pengaduan, mengganti semua lampu bohlam yang pecah dengan lampu yang baru dan akan ditanam *grounded* di rumah-rumah warga untuk mengantisipasi tegangan listrik tinggi.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum Konsumen, Tegangan tinggi, Listrik*

I. Pendahuluan

Pembangunan sektor ketenagalistrikan bertujuan memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional, yaitu menciptakan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasar Pancasila dan Undang-undang Dasar Tahun 1945. Tenaga listrik sebagai salah satu hasil pemanfaatan kekayaan alam, mempunyai peranan penting bagi Negara dalam mewujudkan pencapaian tujuan pembangunan nasional.

Konsumen lebih banyak dalam posisi didikte oleh produsen. Pola konsumtif masyarakat justru banyak ditentukan oleh pelaku usaha dan bukan oleh konsumennya sendiri.

Seiring dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) serta meningkatnya tingkat pendidikan, meningkat pula daya kritis masyarakat. Dalam masa yang demikian, pelaku usaha tidak mungkin lagi mempertahankan strategi bisnisnya yang lama, dengan resiko barang atau jasa yang ditawarkan tidak akan laku di pasaran. Pelaku usaha kemudian mengubah strategi bisnisnya ke arah pemenuhan kebutuhan, selera dan daya beli pasar.¹ Pada masa ini pelaku usahalah yang harus waspada dalam memenuhi barang atau jasa untuk konsumen. Dalam konteks ini

---

¹ Johannes Gunawan, *Tanggungjawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 8 Tahun 1999, Jakarta, Hlm. 44

pelaku usaha dituntut untuk menghasilkan barang-barang yang kompetitif terutama dari segi mutu, jumlah dan keamanan.

Korelasi antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha yang relevan dengan aspek-aspek tersebut menunjukkan pentingnya konsumen diberikan perlindungan hukum secara khusus dalam bentuk undang-undang. Perlindungan seperti perlindungan politik, karena lembaga yang memberikan perlindungan hukum, diselenggarakan oleh institusi hukum. Dengan demikian, lahirnya undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menunjukkan urgensi perlindungan Konsumen di Indonesia.²

Secara normatif pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 19 ayat 1, 2 UUPK). Ketentuan ini merupakan upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan demikian dapat ditegaskan apabila konsumen menderita kerugian sebagai akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha, berhak untuk menuntut tanggung jawab secara perdata kepada pelaku usaha atas kerugian yang timbul tersebut. Demikian halnya pada

transaksi antara konsumen/pelanggan listrik dengan PT.PLN, apabila pelanggan listrik/konsumen menderita kerugian sehingga menyebabkan timbulnya kerugian, maka ia berhak untuk menuntut penggantian kerugian tersebut kepada PT. PLN.

Mengingat penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT. PLN, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan di Indonesia adalah PT. PLN. Oleh karena tujuan pembangunan ketenagalistrikan untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat berdasarkan UUD 1945, maka harga jual tenaga listrik diatur oleh pemerintah agar terjangkau oleh rakyat dengan harga wajar.

Harga yang terjangkau adalah harapan seluruh konsumen/pelanggan listrik di seluruh Indonesia tetapi kenyataannya tarif listrik seringkali dinaikkan dengan berbagai alasan dan seringnya terjadi pemadaman listrik bergilir maupun pemadaman listrik yang tidak terencana.

Prinsip-prinsip yang dianut dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, PT. PLN selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan wajib menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus (berkesinambungan) dengan mutu dan keandalan yang baik, juga wajib memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen listrik. Ternyata keadaan yang ditemui sekarang berbeda jauh dengan apa yang telah ditetapkan oleh undang-undang ketenagalistrikan. Akibat krisis

---

² Wahyu Sasongko, 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Unila Bandar Lampung, hal. 2.

pasokan listrik yang dialami hampir di seluruh pelosok tanah air, PT PLN tidak mampu menyediakan tenaga listrik secara terus menerus kepada pelanggannya. Hal ini terbukti dengan seringnya pemadaman listrik bergilir yang dilakukan PT. PLN kepada konsumen listrik. Pemadaman listrik yang dilakukan PT PLN kepada konsumen listrik yang seringkali tanpa pemberitahuan terlebih dahulu membawa dampak negatif terhadap konsumennya. Masalah kerusakan alat-alat elektronik peralatan rumah tangga para konsumen listrik adalah yang seringkali dikeluhkan terutama konsumen listrik. Adanya ganti kerugian yang dijanjikan oleh undang-undang ketenagalistrikan ternyata masih jauh dari yang diharapkan konsumen listrik.

Tegangan listrik yang tinggi tiba-tiba terjadi tanggal 4 Maret 2012 di Bandar Lampung, mengakibatkan banyak sekali kerusakan alat elektronik dan bohlam milik warga. Pihak PLN berjanji akan membayar ganti rugi setelah YLKI mendatangi PT. PLN cabang Tanjung Karang atas pengaduan warga.³

Dengan demikian, bagaimana perlindungan hukum konsumen listrik dan upaya hukum apa yang dapat dilakukan konsumen dengan tegangan listrik tinggi di Bandar Lampung .

II. Pembahasan

2.1.Hak dan Kewajiban Konsumen Listrik menurut UU ketenagalistrikan

Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 29 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009

tentang Ketenagalistrikan yang berbunyi:

1. 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 pengoprasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.
2. Konsumen wajib;
  - a. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
  - b. Menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen;
  - c. Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
  - d. Membayar tagihan pemakaian tenaga listrik dan
  - e. Menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.
3. Konsumen bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

---

³ Tribun, 4 Maret 2012

Pasal 27 Undang-Undang Ketenagalistrikan menyebutkan bahwa Hak Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik atau PT PLN antara lain:

- 1) Untuk kepentingan umum, pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) berhak untuk:
  - a. melintasi sungai atau danau baik di atas maupun di bawah permukaan;
  - b. melintasi laut baik di atas maupun di bawah permukaan;
  - c. melintasi jalan umum dan jalan kereta api;
  - d. masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu;
  - e. menggunakan tanah dan melintas di atas atau di bawah tanah;
  - f. melintas di atas atau di bawah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah; dan
  - g. memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya.
- 2) Dalam pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik harus melaksanakannya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

PT PLN memiliki hak sebagaimana disebutkan pada Pasal 27 Undang-Undang Ketenagalistrikan menyebutkan bahwa untuk kepentingan umum dalam penyediaan tenaga listrik berhak untuk melintasi sungai, danau, laut, tanah, bangunan, baik

diatas maupun dibawah permukaan dengan tujuan PT PLN bisa melaksanakan kegiatan memproduksi tenaga listrik, menyalurkan tenaga listrik dari pembangkit kepada konsumen, distribusi tenaga listrik dan/atau penjualan tenaga listrik.

PT PLN juga berhak melintasi jalan umum dan jalan kereta api dan menebang tanaman yang menghalangi dalam melaksanakan kegiatan penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum, serta berhak untuk masuk ke tempat umum atau perorangan atas izin dari pemerintah setempat untuk tempat umum dan izin dari pemilik bangunan atau rumah untuk perorangan dan digunakan untuk waktu sementara apabila terjadi gangguan atau masalah ketenagalistrikan. Pelaksanaan hak-hak tersebut oleh PT PLN didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan, artinya PT PLN mendapatkan haknya dengan baik tentunya tidak boleh bertentangan dengan kepentingan umum, tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan kesusilaan.

Pasal 28 Undang-Undang Ketenagalistrikan menyebutkan bahwa kewajiban Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik atau PT PLN antara lain:

- 1) menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku;
- 2) memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat;
- 3) memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan
- 4) mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Kewajiban PT PLN sebagaimana disebutkan pada Pasal 28 Undang-Undang Ketenagalistrikan merupakan keharusan yang harus dilakukan PT PLN dengan memperhatikan standarisasi mutu dan keandalan yang baik demi meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Standar mutu dan keandalan yang berlaku artinya bahwa pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. Standar mutu dan keandalan yang berlaku digunakan dalam melaksanakan kegiatan memproduksi tenaga listrik, menyalurkan tenaga listrik dari pembangkit kepada konsumen, distribusi tenaga listrik dan/atau penjualan tenaga listrik.

Kewajiban PT PLN untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat adalah mengenai bagaimana PT PLN berusaha untuk melayani konsumen dalam pemasangan baru, tambah daya, ganti balik nama, perubahan tarif, menanggapi pengaduan baca meter, melayani pembayaran rekening listrik dengan menyediakan pos pembayaran yang cukup, serta memberikan informasi yang benar mengenai ketenagalistrikan dan juga memberikan pelayanan terhadap konsumennya dengan melakukan pelayanan tehknik. Pelayanan tehknik meliputi pelaksanaan teknik dari pelayanan pelanggan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang

berorientasi pada kepuasan pelanggan.⁴

Kewajiban tersebut merupakan bentuk dan konsekuensi sebagai Badan Usaha Milik Negara demi mewujudkan cita-cita PLN, yaitu: Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik. Pengukuran jumlah pemakaian arus listrik dengan baik oleh PT PLN merupakan wujud dari tanggung jawab dan kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat.

2.2.Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Sehubungan Dengan Tegangan Listrik Tinggi Di Bandar Lampung

Pasal 1365 KUH Perdata mengatur syarat-syarat untuk menuntut ganti kerugian akibat perbuatan melanggar hukum yang menyatakan bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut. Dari sisi kepentingan perlindungan konsumen, terutama untuk syarat kesepakatan perlu mendapat perhatian, sebab banyak transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen yang cenderung tidak balance . Banyak konsumen ketika melakukan transaksi berada pada posisi yang lemah. Suatu kesepakatan menjadi tidak ada sah apabila diberikan karena kekhilafan, paksaan, atau penipuan. Selanjutnya untuk mengikatkan diri secara sah

---

⁴ Hasil wawancara dengan Bpk Edy Sunyoto sebagai asisten manajer dan Pelayanan Pelanggan PT PLN Wilayah Lampung Area Tanjung Karang Pada tanggal 26 Juni 2012.

menurut hukum ia harus cakap untuk berbuat menurut hukum, dan oleh karenanya maka ia bertanggung jawab atas apa yang dilakukan. Akibatnya apabila syarat-syarat atau salah satu syarat sebagaimana disebutkan di dalam Pasal 1320 KUH Perdata tersebut tidak dipenuhi, maka berakibat batalnya perikatan yang ada atau bahkan mengakibatkan tuntutan-tuntutan penggantian kerugian bagi para pihak yang tidak memenuhi persyaratan tersebut.

Pada umumnya jual beli tenaga listrik antara pelaku usaha (PT.PLN) dengan konsumen listrik, didasarkan pada perjanjian yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha (perjanjian baku/standar). Perjanjian tersebut mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal) dan konsumen hanya memiliki dua pilihan: menyetujui atau menolak. Kekhawatiran yang muncul berkaitan dengan perjanjian baku dalam jual beli tenaga listrik adalah karena dicantumkan klausul eksonerasi (*exception clause*). Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang seharusnya dibebankan kepada pelaku usaha. Di dalam Pasal 18 ayat (1) huruf. a UUPK diatur mengenai larangan pencantuman klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Masalah tanggung jawab hukum perdata (*civielrechtelijke aansprakelijkheid*) dapat dilihat dari formulasi Pasal 1365 KUH Perdata yang mengatur adanya pertanggung jawaban pribadi si pelaku atas perbuatan melawan hukum yang dilakukannya (*persoonlijke*

aansprakelijkheid). Di samping itu, undang-undang mengenal pula pertanggung jawaban oleh bukan si pelaku perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur di dalam Pasal 1367 KUH Perdata. Pasal ini menegaskan bahwa setiap orang tidak saja bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungan-nya, disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Dari pasal ini nampak adanya pertanggung jawaban dalam kualitas tertentu (*kwalitatieve aansprakelijkheid*).

Pada dasarnya kewajiban untuk memberikan ganti rugi hanya timbul bilamana ada unsur kesalahan pada si pelaku perbuatan melawan hukum dan perbuatan tersebut dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Jadi harus ada unsur kesalahan pada si pelaku dan perbuatan itu harus dapat dipertanggungjawabkan kepadanya (*schuld aansprakelijkheid*). Dari segi hukum perdata, tanggung jawab hukum tersebut dapat ditimbulkan karena wanprestasi, perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*), dan dapat juga karena kurang hati-hatinya mengakibatkan cacat badan (*het veroozaken van lichamelijke letsel*).

Di samping itu, di dalam UUPK juga telah diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana tercantum di dalam Pasal 19 yaitu :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang menghasilkan atau

- diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi.
  4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsure kesalahan.
  5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi :

Menurut pasal ini pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dengan demikian, secara normatif telah ada ketentuan yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha, sebagai upaya melindungi pihak konsumen.

Setiap konsumen listrik yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh PT PLN dapat

menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UUPK. Namun demikian, penyelesaian sengketa harus selalu diusahakan secara damai terlebih dahulu antara konsumen listrik sebagai pengguna tenaga listrik dengan PT PLN sebagai pelaku usaha. Penyelesaian sengketa secara damai dapat dilakukan dengan pengajuan komplain atau keluhan oleh konsumen kepada PT PLN , apabila PT PLN menerima atau merespon komplain tersebut dengan baik dan bersedia memberikan kompensasi berupa ganti rugi yang layak, maka sengketa telah terselesaikan dengan baik melalui cara damai sehingga konsumen tidak perlu mengajukan gugatan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) atau pengadilan negeri. Namun apabila ternyata PT PLN tidak menunjukkan itikad baik dengan tidak menanggapi komplain dari konsumen listrik tersebut dan juga menolak untuk memberikan ganti rugi yang layak, maka konsumen listrik tersebut dapat mengajukan gugatan melalui BPSK atau pengadilan negeri.

Dasar gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen listrik adalah bahwa PT PLN telah melakukan pelanggaran hak-hak konsumen sebagaimana telah diatur dalam UUPK dan Undang-undang Ketenagalistrikan atau dapat juga mengajukan gugatan dengan dasar bahwa PT PLN melakukan ingkar janji (wanprestasi) akan kewajiban untuk melakukan pengantian elektronik dan bohlam milik warga yang mengalami kerusakan

Kewajiban PT PLN untuk melakukan pengantian elektronik dan bohlam. Terhadap wanprestasi yang

dilakukan tersebut, maka PT PLN wajib membayar ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen listrik. Namun demikian, harus terdapat hubungan sebab akibat atau hubungan kausal antara wanprestasi dan kerugian yang diderita oleh konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1247 dan Pasal 1248 KUH Pdt. Wanprestasi yang dilakukan PT PLN dapat menimbulkan akibat langsung berupa kerugian bagi debitur (pihak yang berhak atas prestasi) dapat ditentukan dengan melihat hubungan kausal dengan menentukan adanya hubungan kausal atau sebab akibat, yaitu apabila sebab tersebut selaras menimbulkan akibat, dimana antara sebab dan akibat telah ada hubungan yang erat.

Penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Pemohon yang mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis akan diberikan bukti tanda terima oleh sekretariat BPSK. Setiap penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan oleh Majelis yang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua BPSK dan dibantu oleh Panitera. Majelis tersebut haruslah memiliki anggota yang berjumlah ganjil dan paling sedikit tiga orang yang mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha, adapun ketua Majelis akan ditetapkan dari unsur pemerintah dan panitera berasal dari anggota sekretariat yang ditunjuk dengan surat penetapan Ketua BPSK. Ketua BPSK memanggil PT PLN selaku pelaku usaha secara tertulis disertai

fotocopy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu tiga hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Surat panggilan tersebut mencantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban PT PLN untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada persidangan pertama. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ketujuh terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK.

Metode yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi adalah konsiliasi, mediasi atau arbitrase berdasarkan pilihan dari para pihak yang bersengketa. Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa diantara pihak bersengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Sementara itu, Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak ketiga yang tidak memihak bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Sedangkan pengertian Arbitrase berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

PT PLN dan konsumen listrik sebagai pihak yang bersengketa harus menghadiri persidangan yang

diseleggarakan BPSK, apabila salah satu pihak tidak hadir pada persidangan pertama, maka Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan PT PLN atau konsumen untuk hadir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu lima hari kerja terhitung sejak hari persidangan pertama dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada PT PLN dan konsumen oleh sekretariat BPSK. Bilamana pada persidangan kedua konsumen tidak hadir maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika PT PLN yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis hakim tanpa kehadiran PT PLN.

BPSK wajib mengeluarkan Putusan paling lambat 21 hari setelah gugatan diterima. Apabila PT PLN tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu 14 hari atas putusan yang telah dikeluarkan BPSK, maka PT PLN dianggap menerima putusan tersebut, namun apabila PT PLN berkeberatan atas putusan tersebut, maka dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri. Pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 hari setelah keberatan diterima, kemudian pengajuan kasasi ke Mahkamah Agung dapat dilakukan paling lambat 14 hari setelah dikeluarkannya putusan pengadilan negeri.

Dalam waktu paling lambat 30 hari, Mahkamah Agung harus mengeluarkan putusan. Penyelesaian sengketa dilakukan melalui jalur pengadilan, maka gugatan yang diajukan konsumen dapat dilakukan secara langsung tanpa terlebih

melalui BPSK. Gugatan dapat diajukan melalui pengadilan negeri ditempat kedudukan konsumen. Adapun tata cara penyelesaian sengketa konsumen dipengadilan mengacu pada ketentuan hukum acara perdata, dalam hal ini berlakulah ketentuan Pasal 64 UUPK, dimana hakim mengacu pada ketentuan hukum perdata sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK, apabila ada perbedaan maka yang digunakan adalah ketentuan UUPK. Putusan yang dikeluarkan oleh pengadilan negeri dapat diajukan banding dan kasasi sebagaimana layaknya perkara perdata biasa.

Pihak PT PLN Cabang Tanjung Karang yang diajukan oleh warga dikarenakan adanya tegangan listrik yang tiba-tiba tinggi sehingga mengakibatkan alat elektronik dan bohlam warga rusak. Pada awalnya pihak PT PLN tidak menanggapi pengaduan warga, sehingga warga mengadukannya ke pihak YLKI. Akhirnya pihak PT PLN cabang Tanjung Karang mendatangi kantor YLKI untuk membahas masalah kerusakan alat elektronik dan bohlam milik warga akibat tegangan listrik yang tinggi pada tanggal 4 Maret 2011. Dalam pertemuan itu PLN bersedia mengganti kerugian warga.

Tiga hal yang disepakati pihak PT PLN, YLKI dan warga.

1. Pihak PT PLN Cabang Tanjung Karang bersedia memperbaiki seluruh barang-barang elektronik warga, terutama warga yang tercantum dalam daftar pengaduan.
2. Mengganti semua lampu bohlam yang pecah dengan lampu yang baru.
3. Akan ditanam grounded di rumah-rumah warga untuk

mengantisipasi tegangan listrik tinggi.

Pihak YLKI sebagai lembaga perlindungan konsumen yang menyampaikan pengaduan warga ke pihak PT PLN, menyatakan akan membuat berita acara kesepakatan dalam penyelesaian sengketa warga dengan pihak PT PLN. YLKI juga memantau setiap perkembangan yang dilakukan pihak PLN.⁵

III. Penutup

1. Perlindungan hukum bagi konsumen listrik dilakukan dengan mengganti kerugian yang dialami warga.
2. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen listrik akibat tegangan tinggi yang ada di Bandar Lampung yaitu dengan meminta bantuan pihak YLKI. Ada tiga hal yang telah disepakati bersama antara pihak PT PLN, YLKI dan warga yaitu Pihak PT PLN Cabang Tanjung Karang bersedia memperbaiki seluruh barang-barang elektronik warga, terutama warga yang tercantum dalam daftar pengaduan, mengganti semua lampu bohlam yang pecah dengan lampu yang baru dan akan ditanam *grounded* di rumah-rumah warga untuk mengantisipasi tegangan listrik tinggi.

Daftar Pustaka

Kristiyanti, Celinba Tri Siwi, 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo, Jakarta.

Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Grasindo, Jakarta.

Sasongko, Wahyu, 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Unila, Bandar Lampung.

Johannes Gunawan, *Tanggungjawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 8 Tahun 1999

Kitab Undang Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan,

Koran Tribun Lampung, 12 Maret 2012

---

⁵ Tribun lampung, Kamis 17 Maret 2012.