

**PERLINDUNGAN KONSUMEN USAHA MIKRO AKIBAT  
PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT PLN (PERSERO)  
AREA KOTA TANJUNGPINANG**

Derry Araffiq, Marnia Rani, Irman  
[derryaraffiq@gmail.com](mailto:derryaraffiq@gmail.com)

Program studi Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Maritim Raja Ali Haji

**Abstract**

*Consumer care is all efforts that guarantee the legal certainty to provide protection to consumers. Compensation or indemnity due to a power outage is a consumer right that must be filled by PT PLN (Persero) as the holder of electrical power supply business in the city of Tanjungpinang under Law No. 8 year 1999 about Consumer protection. In fact, there are not many micro-business consumers, especially in laundry business that get compensation or indemnity given by PT PLN (Persero) Area of Tanjungpinang City. The problem and objectives of this research is to know the consumer protection of micro-enterprises due to power outages by PT PLN (Persero) Tanjungpinang Area and the responsibility of PT PLN (Persero) Tanjungpinang City Area to consumer business The Micro (laundry business) that was harmed due to a power outage. The theory used is the theory of consumer protection and the responsibility of business actors. The methods of research used are empirical research methods, as well as using techniques and data collection tools in the form of libraries and fields. Based on the results of the research, the consumer ignorance of micro enterprises will its rights as electricity consumers, making a lack of consumer knowledge of procedures in filing compensation or indemnity. In addition, no other legal efforts made by the consumer of micro enterprises in resolving disputes both in court and out of court became one of the weaknesses of consumer protection of micro enterprises in the business laundry in the city Tanjungpinang. PT PLN (Persero) of Tanjungpinang City Area is responsible for the loss of micro-business consumer by compensating based on the stipulated service quality level indicators as stipulated in the Minister of Energy and Resources regulation Minerals Number 27 Year 2017 in the form of a non-cash reduction in electricity bills on the next month's payments. The procedure of giving compensation or indemnity provided on the condition of the consumer of the micro enterprise must first include complaints to the customer complaints service. Consumer dispute resolution can be further conducted both in court and outside court by using mediation, conciliation or arbitrage remedies.*

**Keywords:** *consumer protection, power outage, PT PLN (Persero).*

## I. Pendahuluan

Perekonomian konsumen yang menjalankan usaha laundry di Kota Tanjungpinang terhenti karena adanya pemadaman listrik, karena membuat aktifitas konsumen dalam menjalankan usaha laundry menjadi tidak berjalan dengan optimal. Usaha tersebut beroperasi dengan menggunakan alat-alat elektronik yang sangat membutuhkan tenaga listrik. Sehingga, adanya pemadaman listrik membuat beberapa konsumen terpaksa harus menggunakan genset untuk dapat memakai alat-alat elektronik tersebut ketika pemadaman listrik sedang berlangsung. Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik membuat pengguna jasa listrik mengikatkan dirinya kepada PT PLN (Persero) untuk membayar rekening listrik dan berhak mendapatkan tenaga listrik dan/atau pelayanan ketenagalistrikan, selain itu PT PLN (Persero) berkewajiban menyediakan tenaga listrik serta jasa pelayanan ketenagalistrikan kepada pengguna jasa listrik sehingga PT PLN (Persero) berhak menerima pembayaran sejumlah uang dari pengguna jasa listrik.<sup>1</sup> Dapat dikatakan, setiap konsumen telah melaksanakan kewajibannya, yaitu membayar rekening listrik tepat waktu, sebaliknya setiap konsumen sebagaimana dalam Pasal 29 Ayat (1) Huruf (b) Undang-Undang Ketenagalistrikan berhak mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.<sup>2</sup> Selain itu, konsumen menilai Pemadaman Listrik yang dilakukan sering kali tidak teratur dan tidak terjadwal yang dikarenakan adanya gangguan teknis dari PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang. Hal ini membuat alat-alat elektronik milik konsumen yang menjalankan usaha laundry menjadi rusak dan tidak dapat digunakan. Masyarakat selaku konsumen mempunyai hak untuk memperoleh informasi atas pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang, sebagaimana dalam Pasal 4 Huruf (c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, “masyarakat selaku konsumen mempunyai hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.<sup>3</sup>

PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang juga harus memperhatikan hak-hak konsumennya agar dapat tercipta kerja sama yang baik antara konsumen dan pelaku usaha. Sudah menjadi kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi listrik, sebagaimana dalam Pasal 7 Huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, pemeliharaan”.<sup>4</sup> Penyampaian informasi mengenai terjadinya pemadaman listrik dan menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standard mutu dan keandalan yang baik kepada konsumen merupakan kewajiban bagi PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang. Pelaku usaha harus menjamin jasa yang diberikan kepada konsumen haruslah tetap tersedia atau berlaku sesuai standar mutu selama konsumen juga melaksanakan haknya. Apabila hal tersebut diabaikan oleh pelaku usaha dalam hal ini yaitu PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang, maka hal tersebut merupakan kerugian bagi masyarakat selaku konsumen yang menjalankan usaha laundry. Sebagaimana dalam Pasal 29 Ayat (1) Huruf e, “konsumen berhak untuk mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoprasian oleh pemegang izin usaha penyedia tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli listrik”.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> <http://etheses.uin-malang.ac.id>, (Skripsi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT PLN (Persero) Banyuwangi Dalam Kasus Pemadaman Listrik, Oleh: Risa Risqiyah, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Maulana Malik Ibrahim Malang), diakses pada tanggal 04 Maret 2019

<sup>2</sup> Pasal 29 Ayat (1) Huruf (b) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

<sup>3</sup> Pasal 4 Huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>4</sup> Pasal 7 Huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>5</sup> Pasal 29 Ayat 1 Huruf (e) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang mempunyai Tanggung jawab terhadap konsumennya yang mengalami kerugian akibat adanya pemadaman listrik karena kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian. Sebagaimana dalam Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.<sup>6</sup> Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.<sup>7</sup> Dengan demikian, apabila konsumen yang menjalankan usaha laundry menderita kerugian akibat adanya pemadaman listrik, konsumen berhak untuk menuntut tanggung jawab secara perdata kepada PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang atas kerugian yang timbul tersebut. Adanya ganti kerugian yang dijanjikan oleh Undang-undang Ketenagalistrikan ternyata masih jauh dari yang diharapkan konsumen listrik terutama konsumen yang menjalankan usaha laundry. Apalagi dengan posisi konsumen yang lemah dan PT PLN sebagai satu-satunya perusahaan pemasok listrik di seluruh wilayah Indonesia.<sup>8</sup> Permasalahan penelitian ini Bagaimanakah Perlindungan Konsumen Usaha Mikro Akibat Pemadaman Listrik oleh PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang dan Bagaimanakah Tanggung Jawab PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang Terhadap Konsumen Usaha Mikro (usaha laundry) yang dirugikan akibat pemadaman listrik?

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan pada penelitian ini, untuk meneliti lebih jauh dengan melihat kesesuaian fakta yang terjadi di lapangan saat ini dan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perlindungan Konsumen Usaha Mikro akibat Pemadaman Listrik oleh PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang dan untuk mengetahui Tanggung Jawab PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang terhadap Konsumen Usaha Mikro (usaha laundry) yang dirugikan akibat adanya pemadaman listrik.

## II. Metode Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian Yuridis Normatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, kuisioner, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan cara memproses pencarian dan penyusunan data yang diperoleh dari data sekunder dengan mengolahnya secara sistematis kemudian mengelola dan menganalisa data tersebut dengan menggunakan analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, dan memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan apa yang yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>9</sup>

## III. Hasil dan Pembahasan

### 1. Perlindungan Konsumen Usaha Mikro Akibat Pemadaman Listrik Oleh PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang

Pemadaman listrik di Kota Tanjungpinang membuat konsumen usaha mikro di 17 (Tujuh Belas) tempat usaha laundry mengalami kerugian baik dalam bentuk materil maupun immateril. Sebagaimana dalam Pasal 29 Angka (1) Huruf e, “konsumen berhak untuk mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh

---

<sup>6</sup> Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>7</sup> Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>8</sup> <http://repositori.usu.ac.id>, (Skripsi Tanggung Jawab PT PLN (Persero) Medan Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Listrik, Oleh: Adhitya Arga Thama, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara), diakses pada tanggal 05 Maret 2019

<sup>9</sup> Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Ed. Rev., Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2010, hal 248

pemegang izin usaha penyedia tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli listrik”. Terkait hal ini, berdasarkan fakta yang ada di kota Tanjungpinang, banyak dari konsumen usaha mikro yang dirugikan namun belum mendapatkan ganti kerugian atau kompensasi dari PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang. Hal tersebut disebabkan karena konsumen tidak mengetahui prosedur pengajuan kompensasi atau ganti kerugian sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017 dan kurangnya pelayanan dari PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang terhadap keluhan dari pelanggan/konsumen. Banyak dari konsumen usaha mikro yang tidak mengetahui haknya sebagai konsumen listrik sebagaimana diatur dalam Pasal 29 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Berdasarkan data kuisisioner dari 17 (tujuh belas) konsumen usaha mikro khususnya pada usaha laundry yang telah peneliti himpun dalam 4 (empat) kecamatan yang ada di Kota Tanjungpinang, peneliti memaparkannya dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah konsumen yang mengetahui dan tidak mengetahui haknya sebagai konsumen listrik

NO	KECAMATAN	MENGETAHUI	TIDAK MENGETAHUI
1.	Tanjungpinang Kota	-	1
2.	Tanjungpinang Barat	1	4
3.	Bukit Bestari	1	4
4.	Tanjungpinang Timur	-	6
<b>JUMLAH</b>		2	15

Sumber: Data kuisisioner konsumen usaha mikro Tahun 2019

Tabel 2. Jumlah konsumen yang mendapatkan dan tidak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jadwal pemadaman listrik

NO	KECAMATAN	MENDAPATKAN	TIDAK MENDAPATKAN
1.	Tanjungpinang Kota	-	1
2.	Tanjungpinang Barat	-	5
3.	Bukit Bestari	-	5
4.	Tanjungpinang Timur	-	6
<b>JUMLAH</b>		-	17

Sumber: Data kuisisioner konsumen usaha mikro Tahun 2019

Tabel 3. Jumlah seringnya terjadi pemadaman listrik pada tempat usaha laundry di Kota Tanjungpinang

NO	KECAMATAN	SERING	KADANG-KADANG
1.	Tanjungpinang Kota	-	1
2.	Tanjungpinang Barat	-	5
3.	Bukit Bestari	-	5
4.	Tanjungpinang Timur	-	6
<b>JUMLAH</b>		-	17

Sumber: Data kuisisioner konsumen usaha mikro Tahun 2019

Tabel 4. Jumlah konsumen usaha mikro yang mengalami kerugian saat adanya pemadaman listrik

NO	KECAMATAN	MENGALAMI	TIDAK MENGALAMI
1.	Tanjungpinang Kota	1	-
2.	Tanjungpinang Barat	5	-
3.	Bukit Bestari	5	-
4.	Tanjungpinang Timur	6	-
<b>JUMLAH</b>		17	-

Sumber: Data kuisisioner konsumen usaha mikro Tahun 2019

Tabel 5. Jumlah alat-alat elektronik milik konsumen usaha mikro yang pernah mengalami kerusakan

NO	KECAMATAN	PERNAH	BELUM PERNAH
1.	Tanjungpinang Kota	-	1
2.	Tanjungpinang Barat	1	4
3.	Bukit Bestari	1	4
4.	Tanjungpinang Timur	1	5
<b>JUMLAH</b>		3	14

Sumber: Data kuisioner konsumen usaha mikro Tahun 2019

Tabel 6. Jumlah konsumen yang mengetahui dan tidak mengetahui prosedur pengajuan kompensasi atau ganti kerugian dari pemadaman listrik

NO	KECAMATAN	MENGETAHUI	TIDAK MENGETAHUI
1.	Tanjungpinang Kota	-	1
2.	Tanjungpinang Barat	-	5
3.	Bukit Bestari	-	5
4.	Tanjungpinang Timur	-	6
<b>JUMLAH</b>		-	17

Sumber: Data kuisioner konsumen usaha mikro Tahun 2019

Berdasarkan data dari kuisioner, sebanyak 17 (tujuh belas) konsumen usaha mikro khususnya pada usaha laundry yang ada di Kota Tanjungpinang tidak satupun mengetahui tentang prosedur pengajuan kompensasi atau ganti kerugian sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017. Ketidaktahuan konsumen usaha mikro akan haknya sebagai konsumen listrik, membuat lemahnya kedudukan konsumen usaha mikro yang ada di Kota Tanjungpinang. Hal inilah yang menjadi faktor tidak adanya upaya yang dilakukan konsumen usaha mikro untuk menuntut kompensasi atau ganti kerugian akibat adanya pemadaman listrik. Untuk mendapatkan kompensasi, maka diperlukan upaya dari konsumen usaha mikro untuk melakukan pengajuan kompensasi atau ganti kerugian sesuai prosedur yang sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017. Dikarenakan belum adanya upaya dari konsumen usaha mikro, maka tidak satupun dari 17 (tujuh belas) konsumen usaha mikro khususnya pada usaha laundry yang ada di Kota Tanjungpinang mendapatkan kompensasi atau ganti kerugian akibat adanya pemadaman listrik dari PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang. Pada awal pemasangan, PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang tidak pernah memberikan penjelasan bila dikemudian hari timbul permasalahan, langkah-langkah yang dapat dilakukan atau diambil oleh pelanggan untuk mendapatkan penyelesaian permasalahan. Setiap pelanggan biasanya disarankan untuk membuat pengaduan sebagian keluhan pelanggan. Selain itu, pemadaman listrik yang dilakukan PT PLN mengakibatkan alat-alat elektronik seperti mesin cuci dan strika milik konsumen usaha mikro khususnya pada usaha laundry dapat mengalami kerusakan. Menurut pendapat bapak Agus sebagai ahli reparasi alat elektronik mengungkapkan “sebagian alat elektronik yang direparasinya mengalami kerusakan akibat dampak turunya tegangan listrik dan arus listrik yang tidak stabil”.<sup>10</sup>

Ketidaktahuan konsumen usaha mikro akan haknya sebagai konsumen listrik, membuat kurangnya pengetahuan konsumen terhadap prosedur dalam mengajukan kompensasi atau ganti kerugian. Dalam kerangka melindungi konsumen, pengembangan fungsi perlindungan konsumen diarahkan untuk membangun konsumen yang cerdas, yaitu konsumen yang mengetahui serta

<sup>10</sup> Wawancara dengan Bapak Agus sebagai Ahli Reparasi Alat Elektronik Pada Tanggal 29 Januari 2020 Pukul 10.50 WIB

memahami hak dan kewajibannya.<sup>11</sup> Merujuk pada teori menurut Hans W. Micklitz yang menyatakan konsumen yang lebih berhak mendapatkan perlindungan adalah konsumen yang tidak terinformasi. Dengan penggunaan teknologi yang tinggi dalam mekanisme produksi barang dan/atau jasa listrik akan menyebabkan makin banyaknya informasi yang harus dikuasai masyarakat sebagai konsumen. Adalah mustahil mengharapkan sebagian besar konsumen memiliki kemampuan dan kesempatan akses informasi secara sama besarnya. Konsumen tidak terinformasi tersebut merupakan konsumen yang perlu dilindungi. Selain itu, tidak ada upaya hukum lainnya yang dilakukan konsumen usaha mikro dalam menyelesaikan sengketa baik dipengadilan maupun diluar pengadilan menjadi salah satu kelemahan perlindungan konsumen usaha mikro khususnya pada usaha laundry di Kota Tanjungpinang.

Mengingat adanya hak-hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha serta sulitnya konsumen usaha mikro untuk mendapatkan kompensasi atau ganti kerugian akibat adanya pemadaman listrik, maka diperlukan suatu kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Merujuk pada teori perlindungan konsumen sebagaimana dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.<sup>12</sup> PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang menyarankan kepada pihak konsumen/pelanggan yang tidak puas terhadap pelayanan listrik di Kota Tanjungpinang untuk memasukkan pengaduan kepada layanan keluhan pelanggan. Konsumen usaha mikro khususnya pada usaha laundry dapat mengajukan klaim kompensasi atau ganti kerugian dengan memasukkan laporan pengaduan tertulis ke PLN. Setelah laporan pengajuan kompensasi tertulis masuk, kemudian akan segera dievaluasi oleh teknisi PLN sebelum memberikan kompensasi atau ganti rugi. Adapun lama evaluasi yang akan dilakukan oleh petugas. Bapak Sabur berkata, “untuk lamanya waktu evaluasi tidak dapat ditentukan secara pasti, petugas harus memeriksa data-data yang ada dilapangan terlebih dahulu.”<sup>13</sup> Adapun apabila pelanggan masih tidak puas atas penyelesaian yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang, konsumen usaha mikro/pelanggan B1 disarankan untuk melakukan upaya Mediasi dan/atau Konsiliasi.<sup>14</sup>



<sup>11</sup> MANSYUR, Ali; RAHMAN. Irsan. Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 2(1), 1-10., hal 8

<sup>12</sup> Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>13</sup> Wawancara dengan Manager PT PLN (Persero) UP 3 Tanjungpinang Pada Tanggal 30 Oktober 2019 Pukul 10.20 WIB

<sup>14</sup> Wawancara dengan Manager PT PLN (Persero) UP 3 Tanjungpinang Pada Tanggal 30 Oktober 2019 Pukul 10.20 WIB

## Gambar 1. Prosedur Pengajuan Kompensasi/Ganti Kerugian Konsumen

Kompensasi atau ganti kerugian konsumen didapatkan apabila laporan pengaduan konsumen diterima setelah melalui tahap evaluasi oleh PT PLN. Klaim didapat secara otomatis pada rekening tagihan bulan berikutnya dengan langsung mengurangi tagihan tersebut sebesar nilai kompensasi untuk konsumen paskabayar, sedangkan untuk konsumen prabayar klaim didapat dalam bentuk kWh pada pembelian pertama token di Bulan berikutnya, dan selanjutnya konsumen menginputkan token kompensasi ke dalam kWh meter.<sup>15</sup> Apa yang diperlukan konsumen dalam hubungan konsumen dengan pengusaha adalah adanya ketentuan-ketentuan perlindungan bagi mereka yang membatasi atau mencegah secara begitu saja dikurangi atau dihapus (dikecualikan) tanggung-jawab/kewajiban pengusaha atau dikurangi atau dihapus hak-hak yang wajar dari konsumen.<sup>16</sup> Untuk itu, jika laporan pengaduan konsumen ditolak setelah melalui tahap evaluasi, konsumen dapat melakukan upaya lebih lanjut untuk menuntut kompensasi atau ganti kerugian sebagaimana dalam ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengan cara mengajukan gugatan kepada peradilan ditempat kedudukan konsumen.”<sup>17</sup> Selain itu, berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adapun upaya yang dapat dilakukan konsumen usaha mikro khususnya pada usaha laundry, antara lain:<sup>18</sup>

- a. Setiap Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum;
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
- c. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang;
- d. 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.

Sebagaimana dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan *Alternative Dispute Resolution (ADR)* dapat ditempuh dengan 3 cara, antara lain:<sup>19</sup>

- a. Mediasi, sebagai salah satu alternative penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, dimana Majelis BPSK bersifat aktif sebagai perantara dan atau penasihat;
- b. Konsiliasi, cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak dimana Majelis BPSK bertugas sebagai perantara antara pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif. Dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasikan masalah-masalah yang terjadi dan

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Manager PT PLN (Persero) UP 3 Tanjungpinang Pada Tanggal 30 Oktober 2019 Pukul 10.13 WIB

<sup>16</sup> NASUTION, A. Z. Sekilas hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 2017, 16.6: 568-581., hal 574

<sup>17</sup> Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>18</sup> Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>19</sup> Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan (*options*) penyelesaian suatu sengketa.

- c. Arbitrase, kedua belah pihak menyerahkan sepenuhnya kepada arbiter. Konsumen akan memilih salah satu arbiter konsumen yang terdiri dari tiga orang, demikian pula pengusaha akan memilih satu arbiter pengusaha dari tiga arbiter yang ada. Sedangkan ketua Majelis Hakim BPSK adalah seorang dari tiga wakil pemerintah dalam BPSK. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.

## **2. Tanggung Jawab PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang Terhadap Konsumen Usaha Mikro yang dirugikan akibat adanya pemadaman listrik**

Pemadaman listrik yang dilakukan PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang ada yang terencana dan tidak terencana. Pemadaman listrik terencana dilakukan secara terencana dengan adanya pemberitahuan jadwal sebelum dilaksanakannya pemadaman tersebut. Sedangkan untuk pemadaman listrik tidak direncanakan dilakukan tanpa adanya pemberitahuan informasi mengenai jadwal pemadaman listrik yang akan dilakukan. Pemberitahuan jadwal pemadaman listrik secara terencana dilakukan paling lambat seminggu sebelum dilaksanakannya pemadaman tersebut. Lamanya pemadaman listrik secara terencana biasanya dilakukan rata-rata perhari selama 3 (tiga) jam dan untuk pemberitahuan jadwal sebelum dilaksanakannya pemadaman biasanya dipublikasikan melalui media sosial seperti instagram dan media massa seperti surat kabar maupun radio. Pemberitahuan jadwal pemadaman listrik melalui radio dilakukan 3 (tiga) kali sehari pada waktu pagi, siang, dan sore hari.<sup>20</sup> Adapun konsep prinsip tentang pertanggungjawaban yang menekankan pada tidak adanya kewajiban bagi konsumen untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha sebagai dasar pembayaran ganti kerugian dalam suatu gugatan/tuntutan. Menurut R.C Hoerber, dalam prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena :<sup>21</sup>

1. Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi kompleks;
2. Diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya;
3. Asas ini dapat memaksa produsen lebih hati - hati.

Berdasarkan pada prinsip pembuktian terbalik, dalam hal pertanggungjawaban PT PLN sebagai pelaku usaha harus membuktikan terlebih dahulu bahwa tidak adanya unsur kesalahan dalam melakukan pemadaman listrik, namun sebaliknya jika PT PLN tidak dapat membuktikan hal tersebut maka sebagai pelaku usaha penyedia jasa listrik dianggap bersalah dan diwajibkan memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen usaha mikro khususnya usaha laundri yang dirugikan akibat adanya pemadaman listrik. Sebagaimana dalam ketentuan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai beban pembuktian khusus dalam penyelesaian sengketa konsumen menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab PT PLN sebagai pelaku usaha.<sup>22</sup> Merujuk pada teori prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) yang menyatakan

<sup>20</sup> Wawancara dengan Manager PT PLN (Persero) UP 3 Tanjungpinang Pada Tanggal 30 Oktober 2019 Pukul 10.10 WIB

<sup>21</sup> WINDARI, Ratna Artha. Pertanggungjawaban Mutlak (*Strict Liability*) Dalam Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*. 2015. 1. 1., hal 114

<sup>22</sup> Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya sebagaimana dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kualitas dan kerugian.

Sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik di Area Kota Tanjungpinang, PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang bertanggung jawab atas kerugian konsumen usaha mikro dengan memberikan kompensasi berupa reduksi apabila terjadi penghentian sementara penyaluran tenaga listrik, yang berlangsung terus menerus melebihi jangka waktu sampai 3 x 24 jam (tiga kali dua puluh empat jam) dengan ketentuan bahwa peraturan pelaksanaannya diatur pengusaha dan disahkan Direktur Jenderal Menteri pertambangan dan energi.<sup>23</sup>

Konsumen usaha mikro khususnya usaha laundry termasuk dalam kategori pelanggan B1 yang mendapatkan tarif bersubsidi. Konsumen usaha mikro merupakan konsumen yang menggunakan jasa listrik yang disediakan oleh PT PLN (Persero) untuk menjalankan usahanya seperti usaha laundry. Konsumen usaha mikro termasuk sebagai konsumen yang menggunakan listrik untuk kepentingan bisnis, oleh karena itu, konsumen usaha mikro digolongkan oleh PT PLN (Persero) sebagai pelanggan B1. Golongan tarif pelanggan B1 adalah tarif listrik yang dikhususkan untuk kalangan usaha. Pelanggan B1 adalah pemilik ruko, toko, maupun bangunan yang dijadikan tempat usaha, dengan daya dibawah 6600 VA. Konsumen usaha mikro seperti konsumen yang menjalankan usaha laundry baik di ruko, toko, maupun bangunan yang dijadikan tempat usaha laundry merupakan konsumen listrik yang digolongkan pelanggan B1 dengan mendapatkan tarif bersubsidi. Adapun tarif dasar listrik bisnis B1 (subsidi), antara lain:

Tabel 7. Tarif Pelanggan B1 Bersubsidi

No	Golongan Tarif	Daya Tarif (Rp/kWh)
1.	B-1/450 VA	535
2.	B-1/900 VA	630
3.	B-1/1300 VA	966
4.	B-1/2200 VA	1100
5.	B-1/3500 VA	1100
6.	B-1/5500 VA	1100

Sumber: PT PLN UP3 Kota Tanjungpinang

Nilai besaran kompensasi atau ganti rugi yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang kepada konsumen/pelanggan dengan tarif *non adjustment* (subsidi) sebesar 20% yang semuanya dihitung dari biaya beban atau rekening minimum sesuai golongan dan jenis tarif yang berlaku.<sup>24</sup> Pemberian kompensasi tersebut diberikan kepada konsumen apabila realisasi TMP tenaga listrik melebihi 10% di atas besaran TMP yang ditetapkan atau dideklarasikan. Kompensasi atau ganti rugi yang diberikan PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang diberikan dalam bentuk non tunai, dimana hukum dan peraturannya mengacu kepada Peraturan menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017. Untuk konsumen/pelanggan pascabayar caranya dengan memberikan kompensasi berupa pengurangan tagihan listrik yang harus dibayar di Bulan berikutnya. Sementara untuk konsumen/pelanggan Prabayar pemberian kompensasi akan diberikan pada saat pelanggan membeli token berikutnya. Konsumen usaha mikro khususnya pada usaha laundry tidak perlu menyiapkan apapun karena sistem PLN telah mencatat kondisi yang terjadi di seluruh jaringan PLN. Selain itu PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang juga dapat dibebaskan dari kewajiban pemberian pengurangan tagihan listrik kepada konsumen terhadap

<sup>23</sup> Pasal 3 Ayat (1) Hurufe Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 02.P/451/M.PE/1991

<sup>24</sup> Pasal 16 Ayat 2 Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017

indikator lama gangguan dan jumlah gangguan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 Ayat (1) huruf a dan huruf b, apabila:<sup>25</sup>

- a. Diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan pemeliharaan, perluasan, atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan;
- b. Terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan yang bukan karena kelalaian PT PLN (Persero);
- c. Terjadi keadaan yang secara teknis berpotensi membahayakan keselamatan umum ; dan/atau
- d. Untuk kepentingan penyidikan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang juga dibebaskan dari kewajiban pemberian kompensasi atau pengurangan tagihan listrik kepada konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 Ayat (2) apabila terjadi sebab kahar. Sebab kahar yang dimaksud merupakan sebab di luar kemampuan kendali PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang yang meliputi kekacauan umum, huru-hura, sabotase, kerusakan, demonstrasi dengan kekerasan, pemogokan, kebakaran, banjir, tanah longsor, gempa bumi, akibat kecelakaan, bencana alam lainnya, atau perintah instansi yang berwenang.<sup>26</sup> Dalam hal perseroan tidak melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan, maka perseroan yang bersangkutan dikenai sanksi yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagai badan hukum PT PLN (Persero) mempunyai unsur adanya kekayaan sendiri terpisah dari harta kekayaan pendiri atau pengurusnya; anggaran dasar disahkan oleh pemerintah; dan diwakili oleh pengurus.<sup>27</sup>

#### IV. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Konsumen usaha mikro khususnya pada usaha laundri dapat mengajukan klaim kompensasi atau ganti kerugian dengan memasukkan laporan pengaduan tertulis ke PLN. Kompensasi atau ganti kerugian konsumen didapatkan apabila laporan pengaduan konsumen diterima setelah melalui tahap evaluasi oleh PT PLN. Jika laporan pengaduan konsumen ditolak setelah melalui tahap evaluasi, konsumen dapat melakukan upaya lebih lanjut untuk menuntut kompensasi atau ganti kerugian sebagaimana dalam ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengan cara mengajukan gugatan kepada peradilan ditempat kedudukan konsumen.
2. Sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik di Area Kota Tanjungpinang, PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang bertanggung jawab atas kerugian konsumen usaha mikro dengan memberikan kompensasi berupa reduksi apabila terjadi penghentian sementara penyaluran tenaga listrik, yang berlangsung terus menerus melebihi jangka waktu sampai 3 x 24 jam (tiga kali dua puluh empat jam) dengan ketentuan bahwa peraturan pelaksanaannya diatur pengusaha dan disahkan Direktur Jenderal Menteri pertambangan dan energi. Kompensasi atau ganti kerugian didapatkan konsumen berdasarkan indikator Tingkat Mutu Pelayanan yang ditetapkan PT PLN (Persero) Area Kota Tanjungpinang dimana hukum dan peraturannya mengacu kepada Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017.

<sup>25</sup> Pasal 7 Ayat (1) Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017

<sup>26</sup> Pasal 8 Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017

<sup>27</sup> Marnia Rani, *Pengantar Hukum Bisnis*, Umrah Press, Tanjungpinang, 2015, hal 34

## **V. Daftar Pustaka**

### **Jurnal-Jurnal**

- Mansyur, A., & Rahman, I. (2016). Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 2(1), 1-10.
- Nasution, A. Z. (2017). Sekilas hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 16(6), 568-581.
- Windari, R. A. (2015). Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) Dalam Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 1(1).

### **Buku-Buku**

- Moleong, Lexy J. (2010). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Ed. Rev. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Rani, Marnia. (2015). *Pengantar Hukum Bisnis*. Tanjungpinang: Umrah Press

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.
- Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 02.P/451/M.PE/1991.
- Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017.

### **Internet**

- <http://etheses.uin-malang.ac.id>
- <http://repositori.usu.ac.id>