

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN PEMAKAI JASA LISTRIK DI KOTA BATAM

Rina Shahriyani Shahrullah\*, Debby Vonica Gandalia\*\*  
Fakultas Hukum, Universitas Internasional Batam

### *Abstract*

*The basic concept of Consumer Protection Law is to ensure legal certainty for the protection of consumer rights, as anticipation that business players are not arbitrarily violating the consumer rights. This study examines whether consumers, particularly consumers of electricity service users in Batam city have their rights protected in accordance with what has been stipulated in Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection Law. This study aims to determine aspects of the violation of the rights of electricity service consumers in Batam which have been violated by PT PLN Batam as the only supplier of electric power for public consumption in Batam. Blackouts that often occur in Batam certainly have caused discomfort among of the community. Thus, this study further analyzes the consideration of a power outage conducted by PT PLN Batam and whether such measures can be justified legally. With this study, it is expected that the public, especially consumers of electricity service users in Batam, know how to fight for their rights that have been stipulated as consumers in accordance with Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection.*

**Keywords :** *Consumer Protection, Electricity, PLN Batam*

### **Abstrak**

Konsep dasar dari Hukum Perlindungan Konsumen adalah menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap hak-hak konsumen, memberi harapan agar pelaku usaha tidak sewenang-wenang melanggar hak-hak kosumen. Penelitian ini ingin lebih lanjut mengetahui apakah konsumen, terutama konsumen pemakai jasa listrik di Kota Batam telah terlindungi hak-haknya sesuai dengan yang telah diatur dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan mengetahui aspek-aspek pelanggaran atas hak-hak konsumen pemakai jasa listrik di Kota Batam yang telah dilanggar oleh PT PLN Batam selaku pihak pemasok tenaga listrik untuk kepentingan umum di Kota Batam. Pemadaman yang kerap kali terjadi di Kota Batam tentunya telah menimbulkan keresahan di tengah-tengah masyarakat. Oleh itu, Penelitian ini juga akan menganalisis pertimbangan dari pemadaman listrik yang dilakukan oleh pihak PT PLN Batam dan apakah tindakan tersebut dapat dibenarkan secara hukum. Dengan Penelitian ini, diharapkan masyarakat, terutama konsumen pemakai jasa listrik di Kota Batam mengetahui haknya sebagai konsumen sesuai dengan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

---

\* Alamat korespondensi : rshahriyani@yahoo.com

\*\* Alamat korespondensi : debbot91@hotmail.com

**Kata Kunci : Hukum perlindungan konsumen, Listrik, PLN Batam****A. Latar Belakang Masalah**

Kehidupan masyarakat kini sangatlah bergantung pada sumber daya energi, salah satu energi yang sangat tidak dapat terlepas dalam kehidupan masyarakat modern ini adalah energi listrik. Keberadaan energi listrik sudah menjadi sebuah keharusan bagi penggerak roda kehidupan, termasuk juga roda perekomonian untuk tetap bergerak dan maju ke depan. Adapun ketergantungan akan energi listrik ini kian hari kian meningkat seiring dengan semakin berkembangnya teknologi yang mengandalkan energi listrik dalam pengoperasiannya untuk memudahkan pekerjaan manusia dari segala lingkup kehidupan baik sosial, pekerjaan, industri, rumah tangga, pertanian. Ketersediaan listrik yang handal, aman, ramah lingkungan dan efisien dengan harga yang terjangkau menjadi faktor yang penting dalam menunjang kehidupan masyarakat sehari-hari. Melihat betapa pentingnya tenaga listrik bagi masyarakat luas sehingga tanggung jawab penyediaan jasa tenaga listrik dipegang oleh Negara.

Lain halnya di Kota Batam, pemegang kuasa penyediaan tenaga listrik pertama kali dipercayakan kepada Pertamina pada tahun 1971 yang kemudian di tahun 1976 dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Otorita Batam sebelum akhirnya diserahkan ke PT Perusahaan Listrik Negara (PT PLN Persero) Wilayah Khusus Batam pada tahun 1993. Kemudian di tahun 2000, PT PLN (Persero) Wilayah Khusus Batam berubah menjadi PT Pelayanan Listrik Nasional Batam (PT PLN Batam) dengan status badan usaha milik swasta yang terdaftar sebagai anak perusahaan PT PLN (Persero), sebagai unit mandiri yang mengelola kelistrikan dari hulu sampai ke hilir di Kota Batam<sup>1</sup>.

Pada kenyataannya perusahaan penyalur tenaga listrik yang dikuasai sendiri oleh Negara ini pun belum bisa menyediakan kualitas tenaga listrik yang memadai kebutuhan masyarakat, khususnya di daerah Batam ini. Hal ini dapat dirasakan oleh seringnya terjadi terjadinya pemadaman listrik di Kota Batam serta banyaknya keluhan masyarakat akan ketersediaan tenaga listrik yang ada di kota Batam ini.

Dalam Undang-undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen<sup>2</sup> ini mencantumkan bahwa konsumen; (a) berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa, (b) hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diberikan, (e) perlindungan, dan (h) ganti rugi/kompensasi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau semestinya. Namun, tidak jarang PT PLN Batam melakukan pemadaman bergilir di Wilayah Pulau Batam. Sebagai konsumen pemakai jasa listrik, tentu saja

---

<sup>1</sup> PT PLN Batam, diambil dari Website resmi PT PLN Batam pada tanggal 31 Juli 2015: <http://info.plnbatam.com/info/index.php?page=smp>

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

pemadaman listrik yang kerap dilakukan oleh PT PLN telah menimbulkan banyak ketidak-nyamanan bagi para pemakai konsumen jasa listrik, konsumen di Kota Batam tidak bisa memilih penyedia jasa tenaga listrik yang lain dikarenakan tidak adanya pilihan yang tersedia bagi konsumen. PT PLN Batam secara tidak langsung merupakan perusahaan yang memonopoli pemasokan listrik di Kota Batam dengan menjadi perusahaan satu-satunya di Kota Batam yang memegang kuasa untuk mengadakan penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum di Kota Batam.

## **B. Perumusan Masalah**

1. Apakah pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN telah melanggar hak-hak konsumen di Kota Batam sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ?
2. Apakah tindakan pemadaman listrik oleh PT Pelayanan Listrik Nasional (PLN) dapat dibenarkan secara hukum di Kota Batam ?
3. Upaya Hukum apakah yang dapat dilakukan oleh konsumen pemakai listrik di Kota Batam untuk memenuhi haknya sesuai dengan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ?

## **C. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan adalah metodologi penelitian hukum sosiologis karena data yang akan diambil dan diteliti oleh peneliti terutama adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan yang merupakan data primer. Penelitian hukum sosiologis juga berarti penelitian yang dilaksanakan dengan melakukan analisis terhadap persoalan yang muncul atau fakta materil. Fakta tersebut dapat berupa orang, tempat, waktu dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, penelitian dimulai dengan melihat dan membahas kenyataan di lapangan.

Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan beberapa tahap penelitian, yakni; (1) Penelitian di PT PLN Batam yang berpusat di Jl. Engku Putri No.3 Centre, Batam, (2) Penelitian di Yayasan Lembaga Konsumen Batam yang beralamat di Jl. Laksama Bintang, Batam Executive Centre Blok F. N0.04/05. Sungai Panas, Batam, (3) Penelitian terhadap beberapa konsumen langsung pemakai jasa tenaga listrik di berbagai daerah di Kota Batam, (4) Penelitian tentang peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan penyediaan jasa ketenagalistrikan.

Sehubungan penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis, maka data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari paranarasumber. Data Primer yang penulis gunakan antara lain; wawancara dengan PT PLN Batam yang beralamat di Jalan Engku Putri Nomor 3, Batam Centre, di Kota Batam, Propinsi Kepulauan Riau, Indonesia, pihak Yayasan Lembaga Konsumen Batam (YLKB) serta beberapa konsumen langsung pemakai jasa tenaga listrik di Kota Batam dari berbagai kalangan.

PT PLN Batam merupakan sebuah perusahaan swasta Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Umum (PIUKU) dengan wilayah kerja

mencangkup Batam, Rempang dan Galang. Maka guna penelitian ini, akan dicari lebih lanjut mengenai tindakan PT PLN Batam dalam hal pemadaman listrik, seberapa seringkah, alasan serta pembenaran secara hukum yang dapat PT PLN Batam ajukan atas tindakan pemadaman tersebut dan apakah ada tindakan PT PLN Batam yang menjamin bahwa hak-hak konsumen pemakai jasa ketenagalistrikan dari PT PLN Batam terlindungi sesuai dengan yang tercantum dalam pasal 4 UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

YLKB merupakan sebuah lembaga perlindungan konsumen yang berkedudukan di Batam. Guna penelitian ini, maka penulis ingin lebih lanjut mengetahui fungsi dan saran dari pihak YLKB sebagai yayasan lembaga konsumen apabila ada konsumen yang merasa hak-haknya telah dilanggar.

Terakhir yang penulis akan wawancarai adalah para konsumen yang secara langsung merasakan pemadaman listrik dari PT PLN Batam. Penulis ingin lebih lanjut mengetahui sampai seberapa jauh konsumen-konsumen ini merasa dirugikan dan tindakan apa yang telah mereka lakukan untuk mengatasi hal itu.

Data Sekunder, yaitu data yang mendukung keterangan atau menunjang kelengkapan data primer, dengan mempelajari data sekunder yang berupa bahan-bahan pustaka, peraturan, ketentuan-ketentuan hukum yang berhubungan dengan permasalahan dan/atau yang diteliti. Data sekunder yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan dan Peraturan Walikota Batam Nomor 57 Tahun 2013 tentang Tingkat Mutu Pelayanan PT PLN Batam. Sedangkan bahan hukum sekunder yang digunakan berupa buku-buku, makalah, surat kabar, majalah, jurnal, laporan hasil penelitian, dan karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan obyek penelitian.

Dalam penelitian pada umumnya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat dan dari bahan-bahan pustaka. Yang diperoleh langsung dari masyarakat dinamakan data primer (atau data dasar), sedangkan yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka lazimnya dinamakan data sekunder.<sup>3</sup> Oleh karena penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis, maka data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, yang dalam hal ini diperoleh dengan wawancara terhadap pihak PT PLN Batam, infomasi mengenai efektifitas PT PLN Batam dalam penyediaan tenaga listrik di Kota Batam, representatif YLKB, serta beberapa konsumen PT PLN Batam dari berbagai golongan masyarakat.

Data Sekunder, yaitu data yang mendukung keterangan atau menunjang kelengkapan data primer, dengan mempelajari data sekunder yang berupa

---

<sup>3</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada 2006. hal. 12

bahan-bahan pustaka, peraturan, ketentuan-ketentuan hukum yang berhubungan dengan permasalahan dan/atau yang diteliti. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumen dan studi pustaka.

Metode analisis data adalah suatu tahapan yang penting dalam suatu penelitian sehingga dapat membuahkan hasil yang mendekati kebenaran yang ada. Metode analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah metode pendekatan kualitatif yaitu, "metode penelitian dengan data fenomena, fokus yang hanya bisa dijelaskan secara naratif dan tidak bisa dibuktikan dengan pengukuran".<sup>4</sup>

#### D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

##### 1. Pelanggaran terhadap Hak-Hak Konsumen di Kota Batam akibat pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT PLN Batam

Dalam penelitian ini maka penulis mendapati bahwa ada beberapa hak-hak konsumen pemakai jasa listrik di Kota Batam yang telah dilanggar oleh PT PLN Batam menurut UU nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK). Pelanggaran-pelangggaran yang dimaksud adalah pelanggaran akan hak-hak konsumen yang timbul atas terjadinya pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT PLN Batam.

Pelanggaran hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa sebagaimana yang dimaksudkan dalam pasal 4 (a) UUPK<sup>5</sup>. Hak atas kenyamanan milik konsumen dilanggar oleh PT PLN Batam dengan adanya pemadaman listrik, karena berbagai aktivitas keseharian konsumen menjadi terganggu. Konsumen rumah tangga mengeluhkan pekerjaan rumah tangganya menjadi terbengkalai akibat tidak berfungsinya sebagian besar peralatan rumah tangga yang beroperasi dengan menggunakan tenaga listrik, suplai air bersih pun terhambat saat pemadaman berlangsung. Selain itu, padamnya listrik juga mengganggu kegiatan belajar para pelajar karena pemadaman sering dilakukan di malam hari. Tidak hanya itu saja, pemadaman listrik yang sering terjadi juga membuat konsumen merugi akibat rusaknya sejumlah barang elektronik dan peralatan rumah tangga yang menggunakan listrik. Jelas konsumen merasa sangat dirugikan dari segi waktu yang menjadi terbuang demi menunggu penyalaan kembali listrik untuk melanjutkan berbagai kegiatan yang bergantung pada pasokan listrik<sup>6</sup>.

Pelanggaran atas hak konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar

---

<sup>4</sup> Rina S. Shahrullah, *Penelitian Kualitatif*, Bahan kuliah Metodologi Penelitian Hukum dalam bentuk *Power Point* (Batam: Magister Hukum Universitas Internasional Batam *Batch 7, 2014*), hal 2.

<sup>5</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 (a)

<sup>6</sup> Dari hasil wawancara yang penulis temukan di lapangan dengan beberapa konsumen PT PLN Batam

dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan<sup>7</sup>. Konsumen listrik seringkali tidak mendapatkan layanan sebagaimana yang diinginkan. Terbukti dengan adanya pemadaman listrik, maka konsumen tidak mendapatkan suplai listrik sesuai dengan nilai tukar yang telah dibayarnya. Konsumen telah membayar tagihan listrik bulanan secara rutin sesuai dengan besar pemakaiannya dengan tujuan untuk mendapatkan pasokan listrik secara terus-menerus. Namun demikian, ternyata PT PLN Batam tidak mampu menyuplai listrik yang dibutuhkan konsumen secara terus menerus. Dalam hal ini, PT PLN Batam telah melanggar ketentuan Pasal 4 huruf b UUPK yang menyebutkan bahwa konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Selain itu juga, konsumen tidak memiliki pilihan penyedia jasa listrik lainnya selain PT PLN Batam.

Pelanggaran atas hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.<sup>8</sup> Sejak pemadaman listrik kembali dilakukan oleh PT PLN Batam, beberapa konsumen listrik telah mencoba melakukan pengaduan dan meminta penjelasan dari pihak PT PLN Batam mengenai pemadaman yang terjadi. Akan tetapi, konsumen tidak berhasil mendapatkan tanggapan yang positif. Konsumen telah menghubungi PT PLN Batam berkali-kali, namun telepon PT PLN Batam selalu bernada sibuk sehingga konsumen tidak berhasil memperoleh penjelasan<sup>9</sup>. Tentunya hal ini melanggar hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya, padahal Pasal 4 huruf d UUPK menyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Kekecewaan masyarakat sangat nyata dapat dilihat dari jumlah keluhan konsumen di halaman *Facebook* PT PLN Batam. *Facebook* sendiri merupakan jaringan social yang merupakan media yang sangat akrab digunakan oleh masyarakat modern sekarang ini.

Hak untuk mendapatkan ganti rugi/kompensasi.<sup>10</sup> Hal mengenai ganti rugi dari usaha jasa ketenagalistrikan diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan (UUK) yang kemudian diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota Batam Nomor 57 tahun 2013 tentang Tingkatan Mutu Pelayanan PT PLN Batam (Perwako). Menurut Perwako Batam PT PLN Batam wajib membayar ganti rugi kepada konsumen PT PLN Batam apabila PT PLN Batam telah melanggar beberapa indikator Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang telah ditentukan oleh pemerintah

---

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

<sup>8</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 (d)

<sup>9</sup> Keluhan konsumen dalam *Facebook Page* PT PLN Batam, dapat diakses online: <https://www.facebook.com/brightPLNBatam>

<sup>10</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 (h)



melalui peraturan Perwako Batam tentang TMP PT PLN Batam. Besaran ganti rugi yang ditentukan peraturan tersebut adalah sebesar 10% dari nilai tagihan abodemen konsumen pemakai jasa listrik di Kota Batam. Sejak terbitnya Perwako tersebut di tahun 2013 pihak PT PLN Batam mengaku telah memberikan kompensasi terhadap para konsumen yang dirugikan<sup>11</sup>. Hal ini dilakukan dengan pemotongan tagihan bulanan yang dikeluarkan oleh PT PLN Batam. Namun Perwako tersebut tidak mengatur mengenai pelanggan jasa listrik prabayar yang semakin meningkat. Konsumen inilah yang paling dirugikan. Diakui oleh pihak PT PLN Batam bahwa memang benar mereka belum memiliki prosedur kerja untuk ganti-rugi para pelanggan prabayar yang telah dirugikan karena system pelanggan prabayar dan pascabayar berbeda dan ganti-rugi untuk pelanggan prabayar sulit untuk diperhitungkan.<sup>12</sup>

Khusus di Kota Batam, izin usaha penyedia tenaga listrik dipegang oleh PT PLN Batam. PT PLN Batam yang merupakan sebuah perusahaan swasta yang ditunjuk sebagai perusahaan penyedia jasa tenaga listrik untuk masyarakat luas di Pulau Batam, Rempang dan Galang. Dengan demikian jika terjadi pemadaman atau kekurangan pasokan listrik di Pulau Batam, rempang dan galang, maka PT PLN Batamlah yang paling bertanggung jawab.<sup>13</sup>

Sesuai dengan teori hukum kesejahteraan Satjipto Raharjo bahwa dimana dinyatakan bahwa hukum adalah untuk manusia dan demi kesejahteraan manusia maka hukum harus terus berkembang sesuai dengan kebutuhan manusia pada zamannya.<sup>14</sup> Maka dengan ini penulis merasa bahwa peraturan-peraturan haruslah terus dikembangkan demi kesejahteraan masyarakat luas sesuai yang tertera dalam Undang-Undang Dasar (UUD) Republik Indonesia. TMP PT PLN Batam tersebut haruslah terus ditingkatkan penerapannya agar kesejahteraan masyarakat lebih terjamin melihat tingginya ketergantungan masyarakat akan pasokan energi listrik yang handal dalam menjalankan aktifitas sehari-hari dan demi untuk memajukan ekonomi di Kota Batam ini.

## 2. Upaya Hukum yang dapat dilakukan Oleh Konsumen yang Dirugikan atas Pemadaman Listrik Oleh PT PLN Batam

Setiap konsumen listrik yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh PT PLN Batam dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UUPK.<sup>15</sup>

Namun demikian, harus selalu diusahakan penyelesaian sengketa secara damai terlebih dahulu antara konsumen dengan PT PLN Batam selaku pelaku usaha. Hal ini dapat dilakukan dengan pengajuan

---

<sup>11</sup> Dari hasil wawancara yang penulis temukan di lapangan dengan pihak PT PLN Batam

<sup>12</sup> Dari hasil wawancara yang penulis temukan di lapangan dengan pihak PT PLN Batam

<sup>13</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hal. 17.

<sup>14</sup> Satjipto Raharadjo, *Penegakan Hukum Progresif*, PT. Kompas, Jakarta, 2006, hal. 36.

<sup>15</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

complain/keluhan oleh konsumen terhadap PT PLN Batam. Dalam pengajuan complain ini, konsumen dapat pula didampingi oleh LPKSM, seperti, YLKB di Kota Batam. Apabila PT PLN Batam menerima complain tersebut dengan baik dan bersedia untuk memberikan kompensasi yang berupa ganti-rugi yang layak, maka sengketa telah terselesaikan secara damai sehingga konsumen tidak perlu mengajukan gugatan melalui BPSK atau pengadilan negeri. Namun, apabila ternyata PT PLN Batam tidak menanggapi komplain dari konsumen listrik tersebut dan juga menolak untuk memberikan ganti-rugi yang layak, maka konsumen dapat mengajukan gugatan melalui BPSK atau pengadilan.

Dasar gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen listrik adalah bahwa PT PLN Batam telah melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebagaimana telah diatur dalam UUPK atau dapat juga dengan mengajukan dasar gugatan yang berupa PT PLN Batam melakukan ingkar janji (wanprestasi) akan kewajibannya untuk memasok tenaga listrik secara terus-menerus sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen listrik yang bersangkutan. Kewajiban PT PLN Batam untuk memasok tenaga listrik secara terus-menerus terdapat dalam perjanjian jual beli tenaga listrik, dimana perjanjian ini ditandatangani oleh konsumen ketika konsumen hendak memasang jaringan listrik. Terhadap wanprestasi yang dilakukannya tersebut, maka PT PLN wajib membayar ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen listrik.

Menurut Happy Susanto permasalahan yang dihadapi konsumen di Indonesia saat ini, tidak hanya pada soal cara memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks, yaitu mengenai kesadaran semua pihak, baik dari pengusaha, pemerintah, maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen<sup>16</sup>. Dikarenakan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Kritis dan berani memperjuangkan haknya apabila barang/jasa yang dibelinya tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan tidak sesuai dengan diperjanjikan. Agar tercapainya hukum perlindungan konsumen yang lebih efektif dan keseimbangan antara konsumen dan penyedia barang atau jasa maka konsumen wajib mengerti hak dan kewajibannya sebagai konsumen.

Berdasarkan teori perlindungan hukum Philipus M. Hadjon<sup>17</sup> bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu :

---

<sup>16</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008, hal. 1.

<sup>17</sup> Philipus M. Hadjon. Phillipus. M. Hadjon, *Perlindungan hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu 2006, hal.30



1. 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 bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Namun sayangnya di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.
2. 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.

Dalam studi kasus pemadaman listrik di Kota Batam oleh pihak PT PLN Batam, maka pemerintah menyediakan sarana perlindungan hukum represif yakni apabila terjadi sengketa anatara konsumen dan pihak penyedia baran dan atau jasa maka pihak yang merasa dirugikan dapat mengadukan kasusnya ke pengadilan. Konsumen khususnya dapat juga memilih untuk menyelesaikan sengketanya di luar pengadilan yakni melalui BPSK sesuai dengan yang tertera dalam UUPK.

Untuk mencapai perlindungan hukum yang lebih maksimal di Indonesia maka bahwa pemerintah dapat mengupayakan penggunaan sarana perlindungan hukum preventif yang lebih maksimal. Ini diharapkan agar hak-hak konsumen dan pihak pelaku usaha dapat terlindungi secara lebih menyeluruh. Contoh perlindungan hukum preventif yang dapat pemerintah lakukan demi memberikan perlindungan yang lebih efektif lagi kepada konsumen adalah dengan mengadakan penyuluhan atau sosialisasi dalam bentuk penyebaran melalui media cetak, musyawarah yang terbuka, demokrasi dan juga pengantian yang lebih layak agar penyedia jasa tenaga listrik lebih berhati-hati dalam bertindak dan menjamin hak-hak konsumen.

Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya yang telah dilindungi Negara maka akan para konsumen yang merasa dirugikan akan lebih memperjuangkan hak-haknya seperti yang telah dijamin oleh Negara. Dengan semakin banyak masyarakat yang menuntut akan hak-haknya maka PT PLN Batam diharapkan akan memenuhi kewajibannya sebagai pemegang IUPTL di Kota Batam ini.

### 3. Tindakan Pemadaman Listrik oleh PT PLN yang dapat dibenarkan Secara Hukum di Kota Batam

Merujuk prinsip-prinsip yang dianut oleh Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, PT PLN Batam selaku pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan wajib menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus (berkesinambungan) dengan mutu dan keandalan yang baik. Pelanggaran terhadap prinsip ini tentu menimbulkan konsekuensi hukum, kecuali terbukti adanya keadaan mendesak di luar kemampuan manusia (*force majeure*), seperti gempa bumi dan bencana alam lainnya.

Konsekuensi hukum tersebut tidak hanya berupa permintaan maaf belaka dari PT PLN Batam, melainkan juga pemberian ganti rugi kepada para konsumen listrik yang dirugikan akibat padamnya listrik. Menurut Surat keputusan Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan energy Nomor 114 Tahun 2003 tentang Deklarasi TMP Tenaga listrik yang disediakan oleh PT PLN Batam, apabila PT PLN Batam melanggar tiga indikator yang dideklarasikannya, yaitu mengenai lamanya gangguan, jumlah gangguan dan kesalahan baca meter, maka PT PLN Batam wajib memberikan kompensasi sebesar 10% dari biaya beban<sup>18</sup>.

Akan tetapi, pemberian ganti rugi ini tidak berlaku dalam hal penghentian arus listrik untuk sementara. Berdasarkan Perwako Batam Nomor 57 Tahun 2013 pasal 6, ditentukan bahwa penyediaan tenaga listrik hanya dapat dihentikan untuk sementara jika memenuhi salah satu atau lebih ketentuan berikut:

- a. Diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan pemeliharaan, perluasan, atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan
- b. Terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan
- c. Terjadi keadaan yang dianggap membahayakan keselamatan umum atas perintah yang berwajib dan/atau pengadilan, dimana penghentian sementara tersebut tidak memberikan hak untuk penuntutan ganti rugi.
- d. Menurut Pasal 6 ayat (2) Perwako Batam Nomor 57 tahun 2013, penghentian aliran listrik ini terlebih dahulu harus diberitahukan kepada masyarakat selambat-lambatnya 24 jam sebelum penghentian penyediaan tenaga listrik.

Dengan demikian, perlindungan hukum bagi konsumen listrik sangat diperlukan, terutama dalam masalah pemadaman listrik yang dapat

---

<sup>18</sup> Peraturan Walikota Batam Nomor 57 Tahun 2013 tentang tingkat mutu pelayanan PT PLN Batam pasal 6

merugikan konsumen. Jika tidak ada pengaturan dan pengawasan, maka dapat berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja PT PLN Batam.

#### **E. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Upaya perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen pemakai jasa listrik di Kota Batam ini diperjelas dengan adanya peraturan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menjamin hak-hak konsumen, maka pelanggaran Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mendapatkan sanksi administratif. PT PLN Batam merupakan sebuah perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik dari hulu sampai ke hilir untuk wilayah khusus Kota Batam yang juga tunduk pada Peraturan Undang-Undang Ketenagalistrikan. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 secara khusus mengatur tentang Ketenagalistrikan yang juga telah diturunkan lagi menjadi lebih khusus berlaku di Kota Batam dengan terbitnya Peraturan Walikota Batam No. 57 Tahun 2013 tentang tingkat mutu pelayanan PT PLN Batam. Perwako No. 57 Kota Batam menjamin hak-hak konsumen lebih terlindungi dengan mengatur tingkat mutu pelayanan yang wajib dipenuhi oleh PT PLN Batam dengan adanya peraturan ini. Peraturan-peraturan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah ini memberi kepastian bahwa konsumen pemakai jasa listrik berhak untuk menuntut ganti rugi apabila PT PLN Batam tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan yang telah tertera dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Berdasarkan penelian ini juga, penulis mendapati bahwa jikalau ada konsumen pemakai jasa listrik PT PLN Batam yang mendapati bahwa PT PLN Batam telah melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah dan konsumen merasa hak-haknya telah dilanggar maka konsumen dapat menuntut ganti rugi dari pihak PT PLN Batam sesuai peraturan yang berlaku. Untuk saat ini, berdasarkan Perwako No.57 tahun 2013 tentang Tingkat Mutu Pelayanan PT PLN Batam maka konsumen berhak menuntut ganti rugi sebesar 10% dari nilai abodemen apabila PT PLN Batam gagal memenuhi tingkat mutu pelayanan yang dijamin sesuai dengan keputusan Perwako Batam. Namun terkadang hal ini tidak semudah itu untuk diterapkan karena TMP tidak selalu dapat diakses oleh masyarakat luas terbukti dengan tidak adanya TMP yang diumumkan sehingga sulit bagi konsumen pemakai jasa tenaga listrik untuk menuntut hak atas ganti ruginya. Selain itu juga, ganti rugi ini hanya berlaku bagi konsumen pemakai jasa listrik pascabayar. Sedangkan bagi konsumen prabayar di Kota Batam bentuk ganti rugi kepada konsumen belum diatur ketentuannya oleh Walikota Batam. Dengan alasan ini maka PT PLN Batam pun tidak mengganti rugi para konsumen prabayar padahal, jumlah konsumen prabayar listrik kian

tahun kian meningkat. Ini berarti semakin banyak masyarakat yang telah dirugikan oleh PT PLN Batam.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka penulis menemukan bahwa tidak semua pemadaman yang dilakukan oleh PT PLN Batam yang mengakibatkan ketidaknyamanan kepada konsumen pemakai jasa listrik merupakan sebuah pelanggaran yang dapat dituntut secara hukum. Ini dikarenakan dengan adanya UU No. 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan serta Perwako Batam No. 57 tahun 2013 yang memperbolehkan pemadaman listrik oleh pihak PT PLN Batam jika itu merupakan sebuah keharusan demi pemeliharaan pembangkit tenaga listrik dan tidak melebihi dari 10% dari nilai deklarasi TMP PT PLN Batam sesuai dengan yang tercantum dalam Perwako Nomor 57 Tahun 2013 tentang tingkat mutu pelayanan dan pengurangan tagihan listrik pada PT Pelayanan Listrik Nasional Batam.

Dari penelitian ini penulis merasa bahwa penerapan perwako Nomor 57 tahun 2013 harus lebih maksimal terutama terkait pencapaian tingkatan mutu pelayanan PT PLN Batam. Pemerintah seharusnya memberi denda atau sanksi langsung yang lebih berat dari jumlah ganti rugi yang berlaku saat ini apabila PT PLN Batam tidak memenuhi tingkat mutu pelayanan PT PLN Batam. Ini untuk lebih menjamin perlindungan atas hak-hak konsumen dan menjamin kesejahteraan hidup masyarakat di Kota Batam ini sesuai dengan teori kesejahteraan oleh Satjipto Raharjo. Selanjutnya, pemerintah melalui YLKB dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak yang layak mereka dapat agar pelaku usaha lebih bertanggung jawab lagi dalam melakukan kegiatan usaha. Ini dapat dilakukan misalnya oleh YLKB melalui penyuluhan kepada masyarakat luas sebagai sarana perlindungan hukum preventif sesuai dengan teori perlindungan hukum Philipus M. Hadjon.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada 2004.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.
- Phillipus. M. Hadjon, *Perlindungan hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu 2006.
- Satjipto Raharadjo, *Penegakan Hukum Progresif*, PT. Kompas, Jakarta, 2006.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada 2006.

### Internet

- PT PLN Batam, diambil dari Website resmi PT PLN Batam: <http://info.plnbatam.com/info/index.php?page=smp>, diakses 31 Juli 2015
- PT PLN Batam, *Facebook Page*: [https://www.facebook.com/brightPLN Batam](https://www.facebook.com/brightPLN%20Batam), diakses 31 Juli 2015

### Peraturan Perundang-Undangan

- Republik Indonesia. 1999. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara RI Tahun 1999, No. 42. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 133. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Walikota Batam.2013. Peraturan Walikota Tahun 2013 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Pengurangan Tagihan Listrik pada PT Pelayanan Listrik Nasional Batam. Lembaran Berita Daerah Kota Batam No.347. Sekretariat Daerah. Batam.