

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) (Studi Kasus Pengaduan Nomor 0131/LM/X/2023.BKL ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu)

Wila Juliasti Putri Pratama^{a1}, Betra Sarianti^{b2}, Miko Ardinata^{c3}, Fahmi Arisandi^{d4}

^{a1} Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia

^{b2,c3,d,4} Dosen Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia

ABSTRAK

K a t a K u n c i :

Perlindungan
Hukum, Konsumen, Listrik,
PT PLN

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun, Konsumen merupakan pihak yang harus mendapatkan perlindungan agar proses transaksi berjalan dengan aman dan tidak ada kecurangan. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum perusahaan listrik Negara (PLN) menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Ketenagalistrikan serta bagaimana mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat pengguna jasa PLN oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu terkait pemadaman listrik. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis Empiris, Berdasarkan hasil Penelitian dapat disimpulkan : Pertama, Pelaksanaan pemenuhan pelayanan PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Arga Makmur terhadap konsumen pelanggan listrik belum cukup baik. Kedua Masyarakat di Arga Makmur belum mengetahui adanya kompensasi atas kerugian dari pemadaman listrik sehingga mereka hanya mengharapkan PT PLN Arga Makmur memberikan pemberitahuan jika akan terjadinya pemadaman listrik. Ketiga langkah yang dilakukan Ombudsman atas pengaduan mengenai pelayanan publik yang kurang baik oleh PT PLN Arga Makmur adalah dengan memberikan arahan agar pihak PLN dapat memberikan informasi jika akan terjadi pemadaman listrik.

ABSTRACT

Keywords:

Legal Protection, Consumer,
Electricity, PT PLN

Legal protection involves safeguarding the human rights of individuals who have been harmed by others. This protection is extended to the community to ensure they can enjoy all the rights granted by law. In other words, legal protection encompasses various legal measures that law enforcement officials must provide to offer a sense of security, both mentally and physically, from disturbances and threats from any party. Consumers are entities that must receive protection to ensure that transactions proceed safely and without fraud. The aim of this study is to understand the legal protection provided by the State Electricity Company (PLN) according to the Consumer Protection Law and the Electricity Law, as well as to examine the complaint resolution mechanism for PLN service users by the Ombudsman Representative of Bengkulu Province in relation to power outages. Using empirical juridical research methods, the research findings can be summarized as follows: First, the service fulfillment by PT PLN (Persero) Arga Makmur Service Unit for electricity consumer customers is not yet satisfactory. Second, the community in Arga Makmur is unaware of compensation for losses due to power outages; thus, they only hope for PT PLN Arga Makmur to notify them in advance of any planned power outages. Third, the Ombudsman's response to complaints regarding inadequate public services by PT PLN Arga Makmur is to provide guidance so that PLN can inform the public in advance of any power outages.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan kemajuan teknologi telah memberikan pengaruh yang besar pada masyarakat kontemporer. Kemunculan teknologi telah membuat tugas-tugas yang sebelumnya menantang menjadi lebih mudah diakses dan dikelola oleh manusia. Kemajuan teknis saat ini memfasilitasi pelaksanaan berbagai tugas di semua domain, termasuk transportasi, informasi, dan sektor lain yang sangat bergantung pada listrik.¹ Listrik telah secara signifikan memfasilitasi upaya manusia, karena satu hari tanpa listrik akan menghambat aktivitas manusia.

Jisman Parada Hutajulu, Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM), mengatakan bahwa kebutuhan listrik di Indonesia diproyeksikan akan meningkat 4,2% di tahun 2024 dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu sebesar 283,12 Terawatt hour (TWh). Jumlah konsumen listrik secara konsisten meningkat setiap tahunnya karena pembangunan dan pengembangan sarana dan prasarana yang terus berlangsung, serta perluasan kegiatan bisnis dan ekonomi. Akibatnya, kebutuhan listrik terus meningkat, sehingga ketersediaan dan kualitasnya harus terus ditingkatkan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses terhadap pasokan listrik yang memadai dan adil, dengan pelayanan yang berkualitas tinggi.²

Pengelolaan listrik di Indonesia pada saat ini dikelola oleh PT. Persahaan Lisrik Negara (PLN) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang diberi kuasa mengurus segala aspek ketenagalistrikan yang ada di Indonesia oleh Pemerintah Republik Indonesia, berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan, yang kemudian diperbaharui melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Tugas utama PT.PLN (PERSERO) adalah untuk melaksanakan usaha penyedia tenaga listrik untuk kepentingan umum secara terus-menerus dengan mutu yang baik, juga memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen/pelanggan listrik. Hal ini sejalan dengan tujuan Nasional Indonesia seperti tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya untuk ikut memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.³ Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan telah mengubah posisi PT PLN (PERSERO) dari entitas yang bertanggung jawab atas industri ketenagalistrikan menjadi entitas yang berwenang untuk memasok jasa ketenagalistrikan.⁴

¹ Deanpratama, 2017, *Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Pelayanan Arus Listrik Dengan Sistem Token*, Pactum Law Jurnal, Lampung, Volume 1

² Firda Dwi Muliawati, *Kebutuhan Listrik RI Bakal Melejit 4% Tahun Depan*, CNBC Indonesia, Diakses di <https://www.cnbcindonesia.com/news/20230621191548-4-448107/bos-pln-blak-blakan-konsumsi-listrik-ri-tetap-melejit-di-2023> tanggal 21 Juni 2023

³ Irgan, 2013, *Tinjauan Hukum Tentang PT.PLN (PERSERO) Sebagai Pelaku Usaha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Sulawesi Tengah, Volume 1, halaman 2

⁴ Heru Setiawan, 2011, *Implikasi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang*

Pemberlakuan Undang-Undang kelistrikan menetapkan PT PLN (PERSERO) sebagai pemain kunci dalam penyediaan jasa kelistrikan, dan merupakan keharusan bagi PT PLN (PERSERO) untuk meningkatkan layanannya kepada konsumen. PT PLN (PERSERO) bertanggung jawab untuk memasok tenaga listrik, yang kemudian disalurkan kepada konsumen melalui sistem perjanjian jual beli. PT PLN (PERSERO) bertindak sebagai produsen, sedangkan masyarakat bertindak sebagai konsumen. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) secara jelas menguraikan metode jual beli tenaga listrik antara PT PLN (PERSERO) dan masyarakat sebagai konsumen. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) ditandatangani oleh konsumen atau pelanggan pada saat dimulainya perjanjian. Namun pada kenyataannya, Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dibuat secara mandiri, yaitu oleh PT PLN (PERSERO). Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) secara jelas menguraikan pemanfaatan sistem jual beli tenaga listrik antara PT PLN (PERSERO) dengan masyarakat sebagai konsumen. SPJBTL tersebut ditandatangani oleh konsumen/pelanggan pada saat dimulainya perjanjian.

Namun pada kenyataannya, surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL) dibuat secara sepihak oleh PT PLN (PERSERO). Perjanjian sepihak, dalam hal ini dibuat oleh PT PLN (PERSERO), pada dasarnya hanya menguntungkan salah satu pihak saja. Dalam prakteknya, jika konsumen listrik tidak membayar pemakaian listrik tepat waktu, maka PT PLN (PERSERO) akan mengenakan denda keterlambatan. Namun demikian, jika terjadi pemadaman listrik, PT PLN tampaknya menunjukkan kurangnya minat untuk diinformasikan. Pemadaman listrik secara luas diketahui sebagai peristiwa yang sering terjadi, dan masyarakat umum tidak memiliki pilihan selain mengakui dan menoleransinya. Perlindungan konsumen mengacu pada perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen untuk menjamin keamanan dan kesejahteraan mereka ketika memperoleh barang atau jasa yang dapat menimbulkan potensi risiko atau bahaya bagi mereka. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum konsumen mencakup peraturan-peraturan hukum yang komprehensif yang mengatur hubungan dan masalah-masalah yang timbul antara berbagai pihak yang terlibat dalam produksi, distribusi, dan penggunaan produk dan jasa konsumen dalam suatu masyarakat.

Perlindungan konsumen, sebagaimana diuraikan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berasaskan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, dan kepastian hukum. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain. Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha didefinisikan sebagai "setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan

berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi."

Dengan diberlakukannya undang-undang ini, PT PLN (PERSERO) dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Hal ini termasuk menjamin penyediaan tenaga listrik yang berkualitas, menjaga hak-hak konsumen sesuai dengan harapan konsumen, dan meningkatkan administrasi pelayanan konsumen. Perlindungan Konsumen, sebagaimana didefinisikan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Idealnya, hak dan kewajiban berjalan selaras dan terjadi secara bersamaan. Pelanggan secara konsisten melakukan pembayaran tepat waktu untuk rekening listrik mereka, memastikan akses listrik tidak terganggu dalam kondisi optimal.

Provinsi Bengkulu saat ini sedang bergulat dengan masalah kelistrikan yang dihadapi oleh masyarakat sebagai konsumen, termasuk pemadaman listrik yang berulang kali terjadi di berbagai daerah di provinsi ini. Menurut KBRN Bengkulu News Blogspot, pemadaman listrik telah dilaporkan terjadi di daerah-daerah seperti Kaur, Kabupaten Mukomuko, dan daerah-daerah lain yang memiliki kapasitas watt yang terbatas. Akibatnya, daerah-daerah tersebut sering mengalami pemadaman listrik yang berlangsung antara 6 hingga 12 jam per hari. Kejadian barang elektronik milik konsumen yang rusak akibat seringnya pemadaman listrik akhir-akhir ini terlihat di Arga Makmur. Alamat yang diberikan beralamat di Perumnas Bukit Indah Asri, tepatnya di RT/RW 000/003 Desa Bukit, Kecamatan Ketahun, Kabupaten Bengkulu Utara. Pada 27 Oktober 2023, Asma Yendra, seorang pengguna jasa PLN, menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu. Pengaduan tersebut terkait dengan kerusakan peralatan elektronik yang disebabkan oleh pemadaman listrik secara sepihak yang dilakukan oleh PT PLN ULP Arga Makmur. Penggugat menuduh adanya kerugian finansial yang signifikan sebagai akibat dari pemadaman listrik yang berulang-ulang dan tiba-tiba. Selain itu, banyak warga lain yang juga mengalami kerusakan pada peralatan elektronik di rumah tangga mereka. Selain itu, pemadaman listrik ini jelas bertentangan dengan Pasal 29 ayat (1) UU No.30/2009 tentang Ketenagalistrikan. Menurut pasal tersebut, konsumen berhak mendapatkan tenaga listrik yang tidak terganggu dengan pelayanan yang andal dan berkualitas. Jika terjadi pemadaman listrik yang disebabkan oleh kelalaian operator, maka konsumen berhak mendapatkan ganti rugi.

Dari Latar belakang diatas Penulis tertarik untuk menulis penelitian dengan judul PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) : Studi Kasus Pengaduan Nomor 0131/LM/X/2023.BKL ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu.

1.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian hukum Yuridis Empiris, yaitu dengan mengumpulkan data empiris yang berasal dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang diperoleh melalui wawancara maupun perilaku aktual yang diamati secara langsung. Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai perlindungan konsumen yang berjudul "Pelaksanaan Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Listrik Terhadap Pemadaman Listrik Oleh PT PLN (PERSERO)". Penelitian tersebut

menggunakan metode pendekatan hukum Yuridis Empiris, yaitu dengan memanfaatkan data empiris yang berasal dari perilaku manusia. Hal ini meliputi pengumpulan data verbal melalui wawancara dan pengamatan perilaku nyata melalui observasi langsung.⁵ Oleh sebab itu karena ada kesamaan terhadap penelitian yang akan diteliti yakni mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa kelistrikan terhadap pemadaman listrik oleh PT.PLN (PERSERO) maka penulis menggunakan metode penelitian yang sama yakni metode pendekatan hukum Yuridis Empiris.

PEMBAHASAN

2.1 Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perusahaan Listrik Negara (PLN) Menurut UU Perlindungan Konsumen dan UU Ketenagalistrikan

Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁶ Sebagaimana termaksud dalam bunyi pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang berbunyi “Negara Indonesia adalah negara hukum”, maka berdasarkan bunyi pasal tersebut, dimaksudkan bahwasannya setiap penyelenggaraan negara dalam segala bidang tidak boleh bertentangan dengan hukum yang berlaku di negara ini. Hal ini di pertegas pula dengan ketentuan Pasal 28D Ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dimuka hukum”. Berpijak dari Situlah kemudian perlindungan hukum menjadi suatu yang esensial dalam kehidupan bernegara.

Konsumen merupakan istilah yang biasa digunakan masyarakat untuk orang yang mengkonsumsi atau memanfaatkan suatu barang atau jasa. Secara harfiah Konsumen adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan, pemakai atau pembutuh. Adapun istilah konsumen berasal dari bahasa inggris yaitu “customer”, atau dalam bahasa Belanda yaitu “consumenten”. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.⁷

Dalam berbagai literatur ditemukan sekurang-kurangnya dua istilah mengenai hukum yang dipersoalkan, yaitu “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen”. Istilah “hukum konsumen” dan “ hukum perlindungan konsumen” sudah sangat sering

⁵ Robby Ikhwan Sandi, 2020, *Pelaksanaan Pemberian Kompensasi Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Kelistrikan Terhadap Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN(PERSERO)*, Skripsi, halaman 1

⁶ Satjipto Rahardjo, *Penyelenggaraan Keadilan dalam Masyarakat yang Sedang Berubah. Jurnal Masalah Hukum.*, hal. 74

⁷ Janus sidabalok, *Hukum Perlindungan konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010. hlm 7.

terdengar namun, belum jelas benar apa saja yang masuk ke dalam materi keduanya. Juga, apakah keduanya sama.⁸ Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat, Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya. Pengertian perlindungan konsumen menurut Az Nasution dijelaskan bahwa kedua istilah itu berbeda, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup . Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.⁹ Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan secara tegas bahwa hak-hak konsumen sebagai berikut:

- a. Hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar, kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak untuk didengarkan pendapat, keluhan atas yang digunakan.
- d. Hak untuk dapat digunakan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut.
- e. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- f. Hak untuk diperlakukan secara jujur tanpa didkriminatif
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau pergaulan barang jika barang tidak sesuai dan tidak sebagaimana mestinya
- h. Hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undnagan lainnya.

Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Ketenagalistrikan

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah suatu perusahaan yang menyediakan kebutuhan listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia. Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 15 tahun 1985 tentang ketenagalstrikan yang kemudian diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan PT.PLN merupakan Badan Usaha Milik Negara yang diberi kekeusaan penuh mengurus segala aspek ketenagalistrikan yang ada di Negara Republik Indonesia. Dengan adanya Undang- Undang ini sudah seharusnya PT PLN melakukan peningkatan dalam pelayanan terhadap konsumen.

Adapun Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Ketenagalistrikan (UU No.30 Tahun 2009)

- a. Bahwa dalam Undang-Undang ini mengatur tentang penyelenggaraan Ketenagalistrikan termasuk hak dan kewajiban dari pihak PLN sebagai penyedia jasa Lisrik.

⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia Grasindo*, Jakarta,2011,HLM 9.

⁹ Ibid

- b. Bahwa Konsumen memiliki hak untuk menerima pelayanan listrik yang berkualitas, terjangkau, dan berkelanjutan dari PLN.
- c. Bahwa dalam Undang-Undang ini PLN diwajibkan untuk menyediakan informasi yang jelas dan akurat mengenai tarif, jadwal pemadaman listrik (apabila ada) serta prosedur pengaduan dan penyelesaian masalah.

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa PLN di Indonesia telah diatur dengan jelas dalam UU Perlindungan Konsumen dan UU Ketenagalistrikan. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan layanan listrik yang aman, andal, dan berkualitas, serta hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur mengenai layanan tersebut. Di sisi lain, PLN sebagai penyedia jasa listrik wajib memenuhi standar pelayanan dan bertanggung jawab atas setiap kerugian yang diderita oleh konsumen akibat pelayanannya. Mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa tersedia untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan bahwa penyedia jasa listrik memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Di Indonesia ada beberapa lembaga perlindungan konsumen yaitu :

a) BPKN

Menurut pasal 1 ayat 12 Undang Undang Perlindungan Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen seperti memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen, melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen, melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen.

b) LPKSM

Menurut pasal 1 ayat 9 Undang Undang Perlindungan Konsumen Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yakni sebuah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. tugas LPKSM yang diatur dalam Pasal 44 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen seperti menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya, bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen dan membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.

c) BPSK

Menurut pasal 1 ayat 11 Undang Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ("BPSK") yakni sebuah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁰ Seperti salah satu kasus Pemadaman Listrik yang terjadi di Provinsi Bengkulu dimana salah satu pelanggan PT PLN Arga Makmur yang melakukan pengaduan ke Ombudsman perwakilan provinsi Bengkulu dikarenakan di Provinsi Bengkulu tempat pengaduan konsumen biasanya di

¹⁰ " Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia" , melalui <https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-lembaga-perlindungan-konsumen-di-indonesia-lt62e272415e4f4/>, diakses tanggal pada Selasa, 26 Juli 2022

YLKI namun dikarenakan YLKI tidak berjalan lagi maka konsumen melaporkannya ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu Pada tanggal 27-Oktober 2023 atas nama Asma Yendra sebagai Pelapor dan PT.PLN ULP Arga Makmur Sebagai Terlapor dalam Register 0131/LM/X/2023/BKL (021560.2023) . Menurut keterangan Pelapor ia merupakan salah satu pelanggan PT. PLN ULP Arga Makmur Beralamat di Perumnas Bukit Indah Asri RT/RW 000/003 Desa Bukit Kecamatan Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara. Keterangan Pelapor Sejak tahun 2021 sering terjadi pemadaman listrik di wilayah tempat tinggal pelapor. Akibat permasalahan pemadaman listrik tersebut beberapa warga telah menyampaikan protes kepada pihak PT.PLN ULP Arga Makmur agar mendapatkan solusi dan jawaban konkrit dari pihak PLN, namun belum ada kejelasan atas pengaduan tersebut.

Pada Tahun 2023 menurut pelapor masih sering terjadi pemadaman listrik di wilayah tempat tinggal pelapor, keterangan dari pelapor dalam 1 hari lebih dari 3 kali pemadaman listrik terjadi. Akibat dari sering pemadaman listrik tersebut telah terjadi salah satu barang elektronik (TV) dirumah pelapor menjadi rusak, hingga Pada Bulan Agustus Tahun 2023 pelapor kembali menyampaikan keluhan kepada pihak PLN terkait pemadaman yang terjadi dan masih sama tidak ada informasi lanjutan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat terkait terjadinya pemadaman listrik. Sehingga pada Bulan Oktober 2023 Pelapor menindaklanjuti laporannya dengan menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu terkait masih seringnya terjadi pemadaman listrik di wilayah tempat tinggal pelapor dan tidak ada pemberitahuan akan terjadi pemadaman listrik untuk mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen / masyarakat maka bapak Asma Yendra sebagai konsumen akhirnya Melakukan pengaduan ke Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu.

2.2 mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat pengguna jasa PLN oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu

Pengertian Ombudsman

Pada dasarnya Ombudsman sangat erat hubungannya dengan keluhan masyarakat terhadap suatu tindakan dan keputusan dari pejabat administrasi publik yang dinilai merugikan masyarakat. Seperti kasus yang diuraikan diatas atas nama Asma Yendra yang melakukan pengaduan ke Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu.

Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu sendiri merupakan salah satu cabang kantor pelayanan publik yang bertempat dan berkedudukan di Bengkulu JL.Adam Malik K.M 8 NO 3370 Kelurahan Jalan Gedang,Kecamatan Gading Cempaka.Kota Bengkulu yang menerima pengaduan terkait pelayanan publik yang tidak baik seperti pada tanggal 27-Oktober 2023 pelanggan dari PT PLN ULP Arga Makmur atas nama bapak Asma Yendra menyampaikan pengaduannya terkait tidak puasnya pelanggan terhadap pelayanan oleh PT PLN Arga Makmur, keterangan dari Asma Yendra bahwa ia telah melakukan protes ke PT PLN ULP Arga Makmur terkait seringnya terjadi pemadaman listrik yang tidak ada pemberitahuan sehingga menyebabkan barang elektronik (TV) milik konsumen rusak, namun belum ada jawaban ataupun solusi yang diberikan terhadap keluhan oleh bapak Asma Yendra mengenai seringnya terjadi pemadaman listrik ditempatnya dan terhadap keluhan yang disampaikan ke PT PLN ULP Arga Makmur yang tidak mendapatkan solusi, untuk mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen / masyarakat maka bapak Asma Yendra akhirnya Melakukan pengaduan ke Ombudsman. Terkait pengaduan tersebut

Ombudsman melakukan peninjauan ke lokasi yaitu di Wilayah Arga Makmur ke PT PLN ULP Arga Makmur untuk meminta kejelasan dari pengaduan Bapak Asma Yendra, setelah itu Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu juga melakukan kunjungan ke kediaman pelapor untuk meminta keterangan lebih lanjut. Adapun tata cara penyelesaian sengketa pengaduan di Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 terhadap pengaduan bapak Asma Yendra antara lain:

1. Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor yaitu bapak Asma Yendra terkait laporan Pengaduan untuk terlapor yaitu PT PLN ULP Arga Makmur pada tanggal 27 Oktober 2023.¹¹
2. Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu Memeriksa keputusan, surat menyurat atau dokumen lain yang ada pada pelapor atau pun terlapor untuk mendapatkan kebenaran atau suatu laporan.
3. Lalu Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu memeriksa Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24. (2) Dalam hal Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor untuk melengkapi Laporan. Dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal Pelapor menerima pemberitahuan dari Ombudsman harus melengkapi berkas Laporan.¹²
4. Dalam hal Laporan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Pelapor dianggap mencabut Laporannya. Dalam hal berkas Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 dinyatakan lengkap, Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu segera melakukan pemeriksaan substantif. Berdasarkan hasil pemeriksaan substantif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman dapat menetapkan bahwa Ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan; atau berwenang melanjutkan pemeriksaan. Jika Dalam hal Ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf a, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman dan Pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat memuat saran kepada Pelapor untuk menyampaikan Laporannya kepada instansi lain yang berwenang
5. Dalam hal Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu berwenang melanjutkan pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) huruf b, Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan dapat meminta penjelasan secara tertulis kepada Terlapor; dan/atau melakukan pemeriksaan lapangan.
6. Pada Tanggal 24 November Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu Melakukan Kunjungan ke pihak Terlapor yaitu PT PLN ULP Arga Makmur untuk meminta kejelasan dari pengaduan bapak Asma Yendra
7. Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu Melakukan pemanggilan terhadap

¹¹ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Tata cara Penyelesaian Pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu

¹² Ibid

pelapor yaitu bapak Asma Yendra , terlapor PT PLN ULP Arga Makmur dan pihak lain yang terkait laporan pada tanggal 1 Desember 2023.¹³

8. Lalu Ombudsman Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak dengan memanggil para pihak yang bersangkutan yaitu pelapor atas nama Asma Yendra dan pihak terlapor PT PLN ULP Arga Makmur. Dalam hal Terlapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) huruf a telah dipanggil 3 (tiga) kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa. Dalam hal Ombudsman meminta penjelasan secara tertulis kepada Terlapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) huruf b, Terlapor harus memberikan penjelasan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14
9. Kemudian Ombudsman Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada para pihak yang dirugikan.
10. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi.

Apabila dalam pelaksanaan rekomendasi yang diberikan oleh pihak Ombudsman tidak dijalankan oleh Pihak Terlapor maka keterangan wawancara dari bapak Asma Yendra selaku kepala Ombudsman perwakilan Provinsi Bengkulu menyampaikan “ Apabila Rekomendasi dari kami tidak dijalankan maka Ombudsman menyampaikan ke Pusat ke Tim Resolusi dan Monitoring, dimana Tim Resolusi dan Monitoring akan memeriksa pengaduan yang telah disampaikan oleh Ombudsman terkait tidak dijalankannya rekomendasi tersebut, Jika memang terbukti tidak terlaksanakan maka Tim Resolusi dan Monitoring Pusat akan mengeluarkan Rekomendasi dan jika masih tidak dilaksanakan oleh instansi terkait maka mengakibatkan : pertama melawan hukum berdasarkan undang undang 37 tahun 2008 dan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, maka jika itu terjadi akan dilakukan pembinaan lebih lanjut”¹⁴

Dari Laporan yang disampaikan Oleh bapak Asma Yendra mengenai pelayanan publik yang kurang bagus atas keluhan pemadaman listrik yang sering terjadi sesuai dengan berita acara yang telah dikeluarkan oleh Ombudsman bahwa setelah di lakukan pemeriksaan Ombudsman menyampaikan ada beberapa faktor yang menyebabkan sering terjadi pemadaman listrik di Arga Makmur sesuai survei lapangan yang telah dilakukan oleh Ombudsman yaitu : Daerahnya Masih Terpencil, sehingga pasokan listriknya terbagi dengan wilayah lain seperti Lebong yang mengakibatkan stok listriknya terbatas sehingga sering terjadi pemadaman listrik. Dari penemuan tersebut maka Ombudsman memberikan Rekomendasi kepada pihak terkait yaitu PT.PLN ULP Arga Makmur yaitu berupa

- a) Memberikan arahan kepada PT PLN ULP Arga Makmur agar dapat menginformasikan / melakukan pemberitahuan terlebih dahulu jika itu pemadaman yang terencana.

¹³ ibid

¹⁴ Keterangan dari pihak Ombudsman yaitu bapak Asma Yendra sebagai narasumber pada tanggal 6 Desember 2023 jam 13.45 wib mengenai Rekomendasi yang tidak terlaksanakan

b) Memberikan arahan agar PT PLN ULP Arga Makmur lebih memperhatikan hak-hak konsumen sebagai pelanggan PT PLN ULP Arga Makmur.

Secara Umum Ombudsman hanya berwenang untuk membuat rekomendasi jika ditemukan penyimpangan-penyimpangan dan tidak bisa mengambil keputusan yang mengikat secara hukum. Namun, ada juga beberapa ombudsman yang diberikan kewenangan lebih besar, yakni kewenangan untuk mengambil keputusan, menuntut dan meneruskan kasus tersebut ke pengadilan untuk diputuskan. Ombudsman Indonesia tidak berwenang untuk membuat atau mengubah undang-undang, meskipun ombudsman mempunyai wewenang untuk merekomendasikan amandemen undang-undang terhadap badan legislative.

Fungsi dan Tujuan Ombudsman

Fungsi komisi ombudsman berdasarkan Keppres No. 44 tahun 2000, yaitu sebagai berikut:

¹⁵

- a. Memberdayakan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme
- b. Menganjurkan dan membantu masyarakat memanfaatkan pelayanan publik secara optimal untuk penyelesaian persoalan
- c. Memberdayakan pengawasan oleh masyarakat merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur negara dapat diminimalisasi.
- d. Dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.
- e. Lembaga ombudsman merupakan suatu komisi pengawasan yang bersifat mandiri dan berdiri sendiri lepas dari campur tangan lembaga kenegaraan lainnya.

Adapun yang menjadi tujuan dari dibentuknya komisi ombudsman Indonesia, yaitu

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka serta bebas dari KKN.
- c. Melalui peran masyarakat membantu menciptakan dan/atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme
- d. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan semakin baik.
- e. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi.

¹⁵ Pasal 2 Keppres No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Indonesia.

- f. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.¹⁶

Dalam hal Terlapor dan saksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) huruf a telah dipanggil 3 (tiga) kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, Ombudsman dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa. Dalam hal Ombudsman meminta penjelasan secara tertulis kepada Terlapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) huruf b, Terlapor harus memberikan penjelasan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal diterimanya permintaan penjelasan. Apabila dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Terlapor tidak memberi penjelasan secara tertulis, Ombudsman untuk kedua kalinya meminta penjelasan secara tertulis kepada Terlapor. Apabila permintaan penjelasan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari tidak dipenuhi, Terlapor dianggap tidak menggunakan hak untuk menjawab. Adapun hasil dari pemeriksaan Ombudsman dapat berupa menolak laporan maupun menerima laporan dengan memberikan rekomendasi dan rekomendasi dari Ombudsman wajib dilaksanakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dalam bab-bab sebelumnya dan dikaitkan dengan permasalahan yang telah dikemukakan serta telah dilakukan penelitian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Ketenagalistrikan

- a. Bahwa Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hak asasi yang dijamin oleh negara, termasuk dalam mengkonsumsi layanan dari perusahaan seperti PLN. Dimana Konsumen memiliki hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya. UU Perlindungan Konsumen secara tegas mengatur hak-hak tersebut. Dalam Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen, meskipun sering digunakan secara bergantian, memiliki perbedaan signifikan. Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang khusus mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungannya dengan penyedia barang atau jasa
- b. Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Ketenagalistrikan Bahwa berdasarkan UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, PLN memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan listrik yang berkualitas, terjangkau, dan berkelanjutan. Selain itu, PLN harus memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang tarif, jadwal pemadaman listrik, serta prosedur pengaduan dan penyelesaian masalah.

2. Mekanisme Penyelesaian Pengaduan di Ombudsman

Bahwa Mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa telah diatur untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan bahwa PLN memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Seperti Pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dimana Pelapor melakukan pengaduan ke Ombudsman bisa dengan datang langsung ataupun

¹⁶ Ibid. Pasal 3

dengan secara Online, Kemudian Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu akan meminta Keterangan secara lisan / tertulis dari pelapor dalam kasus ini adalah Bapak Asma Yendra dan meminta dokumen lainnya , setelah itu Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu akan memeriksa dokumen yang telah diserahkan oleh pihak pelapor, kemudian Ombudsman akan meninjau lokasi terlebih dahulu untuk melihat kondisi dilapangan, lalu akan dilakukan pertemuan antar kedua belah pihak untuk penyelesaian kasus tersebut setelah itu Ombudsman akan memberikan Rekomendasi yang tepat sesuai dengan harapan Pelapor seperti berupa arahan seperti kasus yang telah diuraikan yaitu : Ombudsman Memberikan arahan kepada PT PLN ULP Arga Makmur agar memberikan Informasi / Pemberitahuan jika terjadi pemadaman listrik terlebih dahulu jika terjadi pemadaman listrik terlebih dahulu jika itu pemadaman yang terencana dan Memberikan arahan agar PT PLN ULP Arga Makmur lebih memperhatikan hak-hak konsumen sebagai pelanggan PT PLN ULP Arga Makmur. Dari kasus yang telah diuraikan diatas Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu menemukan beberapa faktor penyebab pemadaman, seperti pasokan listrik yang terbatas di daerah terpencil sehingga menyebabkan sering terjadinya pemadaman listrik.

DAFTAR PUSTAKA

- ' Alfando, 2017, "Tanggung Jawab Hukum PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Terhadap Konsumen Mengenai Pemadaman Listrik di Kota Manado," Jurnal Fakultas Hukum, Unsrat, Manado, Volume 5, Halaman 5.
- 'Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen: Sebuah Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2014, hlm. 12.
- 'Deanpratama, 2017, Perlindungan Konsumen dalam Layanan Arus Listrik dengan Sistem Token, Jurnal Hukum Pactum, Lampung, Volume 1.
- 'Heru Setiawan, 2011, "Implikasi UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan bagi PT PLN (Persero) dan Peluang Sektor Swasta di Industri Ketenagalistrikan," Tesis Magister, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, Jakarta, hlm. 5-6.
- 'Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 7.
- 'M. Taufik Makarao dan Habloel Mawadi, 2012, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Akademia, Jakarta, Volume 1, hlm. 4-5.
- 'Robby Ikhwan Sandi, 2020, Pelaksanaan Kompensasi atas Pemadaman Listrik sebagai Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Layanan Listrik oleh PT PLN (Persero), Tesis, hlm. 1.
- 'Satjipto Rahardjo, Administrasi Peradilan dalam Masyarakat yang Berubah, Jurnal Isu Hukum, hlm. 74.
- 'Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Grasindo, Jakarta, 2011, hlm. 9.
- 'Zainal Asikin, 2011, Pengantar Ilmu Hukum, Rajawali Press, hlm. 10.