

Perlindungan Konsumen Terhadap Pemeliharaan Jaringan Oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) Di Kota Pemalang

The Consumer Protection Of Network Maintenance By Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) In Pemalang City

Rino Laksono Aji¹ dan Anis Mashdurohatun²

¹ Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung
Email: rinobee9@gmail.com

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung
Email: anism@unissula.ac.id

ABSTRAK

Listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting dan sebagai sumber daya ekonomis yang paling utama yang dibutuhkan dalam berbagai sektor. Banyak aktifitas kesejahteraan mempergunakan energi listrik. Peningkatan kemakmuran masyarakat serta upaya mendorong peningkatan taraf hidup tidak terlepas dari penyediaan tenaga listrik. Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun nasional. Hal lain sehubungan dengan fungsi listrik adalah adanya kemajuan teknologi komunikasi maupun informatika yang turut memperluas ruang gerak arus transportasi barang maupun jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen terhadap pemeliharaan jaringan serta kendala apa sajakah yang timbul dalam perlindungan konsumen dalam pemeliharaan jaringan oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) di Kota Pemalang beserta solusinya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis sosiologis dengan menggunakan data primer sebagai data utamanya. Teknik pengumpulan data primer dengan wawancara kepada pihak PT PLN Kota Pemalang dan data sekunder dengan membaca, mengkaji, dan menganalisa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif yaitu ditafsirkan secara logis dan sistematis kemudian ditarik kesimpulan.

Dari hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa terdapat beberapa bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh PT PLN yang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan kepada para konsumen seperti penyediaan suplai listrik yang

maksimal dan pengadaan sarana prasarana agar listrik dapat menyentuh seluruh daerah di Indonesia. Terdapat pula bentuk dari hak dan kewajiban konsumen maupun PT PLN selaku pelaku usaha, Adapun kendala yang dialami oleh PT PLN sendiri terdiri dari kendala internal yaitu berasal dari lingkup PT PLN sendiri seperti human error atau sarana prasarana yang kurang memadai, kemudian kendala eksternal seperti perilaku dan budaya konsumen yang merugikan PT PLN yaitu tindakan kecurangan atau illegal dan perilaku tidak tertib dalam melakukan pembayaran secara tepat waktu. Berkaitan dengan revolusi industri, saat ini PT PLN juga menyediakan pembayaran Prabayar dan Pascabayar serta konsumen saat ini dapat melakukan pembayaran melalui offline maupun online seperti e-commerce. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi dan mengikuti perkembangan zaman dengan teknologi saat ini. Pembangunan sUTet juga diperbolehkan dan telah memiliki standar keamanan asalkan sesuai dengan peraturan dan jarak yang telah ditetapkan oleh pihak berwenang.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Perlindungan Jaringan, Perseroan Terbatas, PT PLN*

ABSTRACT

Electricity is one of the most important needs of society and as the main economic resource needed in various sectors. Many welfare activities use electrical energy. Increasing the welfare of the community and efforts to increase the standard of living cannot be separated from the provision of electricity. The importance of electrical energy for the community can be shown by the large amount of electricity used by the community for both household and industrial consumption and trade on a local and national scale. Another thing related to the function of electricity is the advances in communication and information technology that have helped expand the space for the flow of goods and services transportation.

This study aims to determine the form of consumer protection against network maintenance as well as what problems arise in the protection of consumers in network maintenance by the Limited Liability Company State Electricity Company (PT PLN) in Pemalang City and the solutions. The research method used is sociological juridical method using primary data as the main data. Primary data collection techniques by interviewing the Pemalang City PT PLN and secondary data by reading, reviewing, and analyzing primary, secondary and tertiary legal materials. The analysis technique used is qualitative analysis, which is interpreted logically and systematically and then conclusions are drawn.

From the results of research and discussion, it is concluded that there are several forms of consumer protection provided by PT PLN which aim to maximize services to consumers such as providing maximum electricity supply and provision of infrastructure so that electricity can touch all regions in Indonesia. There are also forms of the rights and obligations of consumers and PT PLN as business actors, the obstacles experienced by PT PLN itself consist of internal constraints, namely originating from the scope of PT PLN itself such as human error or inadequate infrastructure, then external obstacles such as behavior and consumer culture that is detrimental to PT PLN, namely fraudulent or illegal acts and disorderly behavior in making payments in a timely manner. In connection with the industrial revolution, currently PT PLN also provides prepaid and postpaid payments and consumers

currently can make payments via offline or online such as e-commerce. It aims to make it easier for consumers to make transactions and keep up with the times with today's technology. Construction of silk is also allowed and has a safety standard as long as it is in accordance with the rules and the distance set by the authorities.

Keywords: *Consumer Protection, Network Protection, Limited Liability Company, PT PLN*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan aktivitas masyarakat banyak menyebabkan perubahan dalam berbagai bidang di antaranya ekonomi, sosial, pembangunan, dan lain-lain. Kondisi ini menuntut pemerintah agar dapat menciptakan berbagai macam produk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Produk jasa yang dikeluarkan pun harus menguntungkan konsumen maupun pelaku usaha. Konsumen maupun pelaku usaha dibatasi oleh peraturan yang dibuat pemerintah sebagai acuan dalam menjalankan usaha sekaligus untuk melindungi hak-hak konsumen atau pelaku usaha. Dalam rangka usaha untuk melindungi konsumen secara umum dan mengingat posisi konsumen yang lemah, maka ia harus dilindungi oleh hukum, karena tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Melihat hal itu, sejak tanggal 20 April 1999 telah disahkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disingkat dengan UUPK.

Pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak konsumen agar dapat tercipta kerjasama yang baik antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat konsumen tidak secara langsung memiliki hubungan hukum dengan pelaku usaha. Dalam penjelasan mengenai perlindungan konsumen, tidak terlepas pula kebutuhan konsumen terhadap penyediaan listrik untuk kehidupan sehari-hari. Dalam kehidupan modern tenaga listrik merupakan unsur mutlak yang harus dimiliki untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat oleh karena itu energi listrik merupakan tolak ukur kemajuan masyarakat.

Listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting dan sebagai sumber daya ekonomis yang paling utama yang dibutuhkan dalam suatu kegiatan usaha, baik pada sektor rumah tangga, penerangan, komunikasi, industri maupun tempat lainnya. Saat ini listrik menjadi hal penting dan keberadaannya menjadi pendukung untuk mewujudkan suatu pembangunan. Banyak aktifitas kesejahteraan mempergunakan energi listrik. Peningkatan kemakmuran masyarakat serta upaya mendorong peningkatan taraf hidup tidak terlepas dari penyediaan tenaga listrik. Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun nasional. Hal lain yang tak kalah penting sehubungan dengan fungsi listrik adalah adanya kemajuan teknologi komunikasi maupun informatika yang turut memperluas ruang gerak arus transportasi barang maupun jasa.

Mengingat arti penting listrik dalam kehidupan masyarakat, maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT. PLN selaku Badan Usaha Milik Negara. Pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia. Model pengelolaan tenaga listrik semacam ini didasarkan harapan pemerintah agar industri ketenagalistrikan transparan, efisien, dan ramah lingkungan dapat tercipta untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dan juga meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sebagai Badan Usaha Milik Negara, pengelolaan listrik seharusnya semaksimal mungkin, sehingga pemanfaatan dan penyediaan listrik dapat dijalankan secara merata dan bermutu.

Secara umum konsumen dapat diartikan sebagai pengguna barang dan/atau jasa, tetapi dalam Pasal 1 ayat (5) Undang-undang Nomor 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan, konsumen dapat diartikan setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk digunakan sebagai pemanfaatan akhir dan tidak untuk diperdagangkan. Di dalam Pasal 1 ayat (10) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, hubungan konsumen listrik atau pengguna jasa listrik dengan pihak PT. PLN adalah jual beli tenaga listrik yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Dalam perjanjian tersebut pengguna jasa listrik mengikatkan dirinya untuk membayar rekening listrik dan berhak mendapatkan tenaga listrik dan/atau pelayanan ketenagalistrikan, dan PT. PLN berkewajiban menyediakan tenaga listrik serta jasa pelayanan ketenagalistrikan kepada pengguna jasa listrik sehingga PT. PLN berhak menerima pembayaran berupa sejumlah uang dari pengguna jasa listrik.

Dalam prakteknya harapan pemerintah tersebut masih jauh dari kenyataan. Seiring dengan perkembangan pembangunan ketenagalistrikan disertai dengan munculnya beragam masalah yang melingkupi sektor ketenagalistrikan di Indonesia. Salah satunya adalah masalah pemeliharaan jaringan yang seringkali dilakukan oleh PT PLN. Dalam pelaksanaannya pada awalnya PT PLN akan

memberikan edaran mengenai pemberitahuan bahwa akan diadakannya pemeliharaan jaringan dan menyebabkan pemadaman listrik. Namun tak jarang hal tersebut dilakukan sebelum edaran beredar dan tak jarang menimbulkan kerugian bagi konsumen dengan terhambatnya aktifitas mereka. Apalagi di zaman revolusi industri saat ini dimana setiap hal yang kita lakukan tidak terlepas dari penggunaan listrik dan jaringan internet untuk berkomunikasi maupun bekerja.

Berdasarkan pemikiran latar belakang di atas, penulis tertarik menuangkan dalam tulisan dan melakukan penelitian tentang **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMELIHARAAN JARINGAN OLEH PERSEROAN TERBATAS PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PT PLN) DI KOTA PEMALANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka permasalahan yang akan penulis uraikan adalah :

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen terhadap pemeliharaan jaringan oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) i Kota Pemalang?
2. Kendala apa sajakah yang timbul dalam perlindungan kosumen dalam pemeliharaan jaringan oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) di Kota Pemalang dan solusinya?

II. METODE PENELITIAN

A. Metode Pendekatan

Penelitian ini dan penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan Pendekatan Penelitian yuridis sosiologis. Pendekatan Yuridis Sosiologis adalah yang digunakan untuk melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial di dalam masyarakat, dan berfungsi sebagai penunjang untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi temuan bahan non hukum bagi keperluan penelitian atau penulisan hukum.

Penggunaan metode pendekatan yuridis sosiologis dalam penelitian hukum ini disebabkan karena digunakan untuk menganalisa berbagai peraturan perundangan - undangan yang terkait dengan perlindungan konsumen dan kelistrikan, sedangkan sosiologis digunakan untuk menganalisa bekerjanya berbagai macam peraturan perundangan-undangan tentang proses perlindungan konsumen dalam pemeliharaan jaringan oleh PT PLN.

B. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer dan data sekunder yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objeknya melalui wawancara dengan responden yang dimaksud wawancara dalam hal ini adalah mengadakan wawancara secara langsung dengan objek yang diteliti sehingga memperoleh data yang diperlukan yaitu mewawancarai konsumen pengguna tenaga listrik PT PLN.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Dengan cara mempelajari peraturan-peraturan dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.

a. Bahan Hukum Primer

Penulisan hukum ini menggunakan peraturan-peraturan sebagai berikut:

- 1) UUD 1945
- 2) Kitab Undang-undang Hukum Perdata

- 3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - 4) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan
 - 5) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Undang-Undang Informasi & Transaksi Elektronik (disingkat UU ITE).
 - 6) Undang-undang No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.
- b. Bahan Hukum Sekunder

Penulis menggunakan sumber bahan sekunder yang berkaitan dengan judul dengan mengambil dari buku-buku hukum termasuk literatur hukum, hasil penelitian, artikel ilmiah, maupun website yang terkait dengan penelitian.

C. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini ada beberapa teknik yang digunakan, yaitu :

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari kedua bahan hukum diatas untuk memperoleh data sekunder yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari serta mengutip peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan obyek penelitian dari skripsi ini.

2. Studi Lapangan

Metode ini digunakan untuk memperoleh data primer yang dilakukan dengan cara penelitian terjun langsung ke lapangan guna memperoleh data yang diperlukan. Adapun cara pengumpulan datanya adalah melalui wawancara. Berupa tanya jawab antara penulis dengan sumber informasi yang berlangsung secara lisan.

D. Metode Analisis Data

Analisis data digunakan metode analisis kualitatif, yaitu suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis. Data deskriptif analisis adalah data yang diperoleh dari observasi, wawancara, maupun studi kepustakaan kemudian disusun secara sistematis dan selanjutnya disimpulkan sehingga diperoleh gambaran baik, jelas dan dapat memberikan data yang akurat mengenai objek penelitian.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Konsumen Terhadap Pemeliharaan Jaringan Oleh

Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) di Kota Pemalang
PT PLN (Persero) ULP Pemalang merupakan perusahaan milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat yang mengurus semua aspek kelistrikan yang berada di area Pemalang dan berlokasi di Jl. Pemuda No. 12, Kec. Pemalang, Mulyoharjo, Kec. Pemalang, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah 52313, Indonesia. PT

PLN (Persero) ULP Pemalang melayani kebutuhan terkait listrik masyarakat. Layanan seperti pengajuan pemasangan listrik, pengajuan naik tegangan, cek tagihan listrik PLN, pembayaran listrik hingga komplain. Selain dari berkunjung langsung, saat ini masyarakat sudah bisa melakukan cek rekening saldo listrik secara online, bayar listrik online dengan PLN token, pembayaran online melalui ATM, aplikasi mobile ataupun marketplace yang telah bekerjasama dengan pihak PLN.

Sedikit sejarah mengenai hadirnya PLN di Indonesia berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delagasi Buruh/ Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW. Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang

Adapun maksud dan tujuan dari dibuatnya PLN sendiri adalah Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. Berkaitan dengan perlindungan konsumen yang berlaku di PT PLN di Kota Pemalang, menurut hasil wawancara antara penulis dengan Bapak Moses Allo selaku manager di PT PLN (Persero) ULP Pemalang bahwa terkait dengan kebijakan perlindungan PT. PLN (Persero) terhadap konsumen dan pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen, PT. PLN (Persero) mengacu kepada Undang-undang yang berlaku, Peraturan Menteri ESDM yang mengatur tentang Tingkat Mutu Pelayanan (TMP), peraturan internal perusahaan yang terkait dengan standar layanan kepada konsumen. Adapun Peraturan

Menteri yang dimaksud ialah Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero).

Terdapat beberapa hak yang didapat konsumen sesuai dengan yang tercantum dalam Surat Perjanjian Jual Beli Listrik dan Peraturan Menteri ESDM yang mengatur tentang tingkat mutu pelayanan (TMP) antara lain :

- a. Berhak menikmati daya listrik sesuai dengan daya kontrak
- b. Mendapatkan tegangan pelayanan sesuai tingkat mutu pelayanan (TMP)
- c. Mendapatkan suplay listrik secara terus menerus kecuali terjadi gangguan yang diluar kendali PLN
- d. Jika terjadi padam lama padam dan jumlah kali padam tersebut tidak boleh melebihi tingkat mutu pelayanan (TMP)

Sedangkan kewajiban yang harus dipenuhi pelanggan antara lain :

- a. Membayar rekening listrik tepat waktu bagi pelanggan pasca bayar
- b. Menjaga aset PLN yang terpasang pada persil pelanggan

Dalam pasal 29 ayat (1) Undang Undang No. 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, disebutkan bahwa konsumen berhak untuk :

- a. mendapat pelayanan yang baik;
- b. mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik
- c. memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- d. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- e. mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Akan tetapi terdapat pengecualian, yaitu dalam keadaan darurat force majeure sewaktu PT PLN (Persero) harus melakukan penghentian sementara, maka hak pelanggan untuk mendapatkan tenaga listrik terus menerus sesuai dengan standar, dapat untuk tidak dipenuhi. Dan atas penghentian sementara ini, pelanggan atau masyarakat tidak memiliki hak untuk menuntut ganti rugi. Tapi, hal ini tidak berarti PLN bisa sesuka hati. Sebab menurut pasal 3 ayat (2) Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No.03 P/451/M.PE/1991, penghentian sementara itu hanya bisa dilakukan oleh PT PLN (Persero) apabila dipenuhi salah satu atau lebih hal-hal sebagai berikut :

- a. Diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan pemeliharaan, perbaikan gangguan, perluasan atau rehabilitasi instalasi PT PLN yang berkaitan dengan instalasi pelanggan.
- b. Terjadi sesuatu hal pada instalasi yang membahayakan kelangsungan penyaluran tenaga listrik, dan atau keselamatan umum serta keamanan jiwa manusia.
- c. Dianggap membahayakan keselamatan umum serta keamanan daerah dan Negara.
- d. Atas perintah instansi yang berwajib atau pengadilan.
- e. Apabila terdapat perubahan standar dalam bidang ketenagalistrikan.

Selain pelanggan harus tetap dipenuhi segala haknya, pelanggan juga memiliki kewajiban sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul sebagai akibat pemanfaatan tenaga listrik.
- b. Menjaga dan memelihara keamanan instansi pelanggan. Memenuhi kewajiban ini adalah berarti mencegah timbulnya berbagai kemungkinan negatif yang akan merugikan seperti kebakaran atau matinya seseorang karena sengatan tenaga listrik.
- c. Menggunakan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya. Sambungan listrik yang terdaftar untuk Panti Asuhan misalnya jangan gunakan untuk panti pijat. Karena yang satu tergolong tarif untuk keperluan badan sosial, sementara yang lainnya tergolong tarif untuk keperluan usaha/bisnis.
- d. Menjaga Alat Pembatas dan Pengukur (APP) yang dipergunakan. Alat pembatas adalah milik PLN untuk mengukur daya atau tenaga listrik dan energi yang dipakai oleh pelanggan. Alat inilah yang akan diperiksa oleh petugas PLN misalnya dalam rangka penghitungan rekening.
- e. Memberikan izin kepada petugas PLN untuk memasuki persil/bangunan pelanggan untuk melaksanakan tugas pemeriksaan, pemeliharaan serta pengoperasian asset PT PLN (Persero).

Undang Undang Perlindungan Konsumen ternyata tidak hanya mencantumkan hak dan kewajiban dari konsumen saja, melainkan juga hak dan kewajiban dari pelaku usaha. Namun, terlihat bahwa hak yang diberikan kepada konsumen (Pasal 4) lebih banyak dibandingkan dengan hak yang diberikan kepada pelaku usaha (Pasal 6), dan kewajiban pelaku usaha (Pasal 7) lebih banyak daripada kewajiban konsumen (Pasal 5 UU PK).

Dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat beberapa poin yang berkaitan dengan bentuk perlindungan yang diperlukan oleh konsumen dari PT PLN. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hal tersebut berarti konsumen harus mengetahui produk yang akan digunakan dan sistematika penggunaannya agar tahu lebih dalam mengenai manfaat dan kegunaannya serta konsumen dapat memilih apakah akan melakukan pemasangan untuk sistem prabayar atau pascabayar agar memudahkan penggunaan kedepannya. Adapula poin Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa. Hal tersebut berarti konsumen dapat mencari tahu kegunaan dari produk yang ia gunakan serta jaminan keamanan dari produk PT PLN sehingga menimbulkan rasa aman. Kemudian terdapat hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hal tersebut berarti konsumen dapat mengajukan complain serta ganti rugi apabila merasa dirugikan oleh pihak PT PLN serta menyebabkan hak-hak yang dimiliki tidak terpenuhi.

Selanjutnya, untuk menjamin hal tersebut maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendaknya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan, yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang

adil, kompensasi, sampai ganti rugi. Hal tersebut dapat diajukan secara langsung kepada Pihak PT PLN dengan cara mediasi. Namun apabila tidak dapat diselesaikan dengan mediasi, konsumen dapat melakukan tuntutan melalui jalur hukum sesuai dengan kerugian yang dialami apakah merupakan kerugian materil ataupun imateriil.

Di samping dalam Pasal 4, juga terdapat hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal berikutnya, khususnya Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen. Selain itu dikenal adanya hak konsumen untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang. Hal ini sebenarnya diperuntukkan bagi sesama pelaku usaha, tidak bagi konsumen secara langsung. Kendati demikian, persaingan yang tidak sehat antara para pelaku usaha pada jangka panjang pasti berdampak negatif bagi konsumen karena pihak yang dijadikan sasaran rebutan adalah konsumen itu sendiri. Memperhatikan hak yang disebutkan di atas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal sepuluh macam hak konsumen, yaitu:

1. Hak atas keamanan dan keselamatan;
2. Hak untuk memperoleh informasi;
3. Hak untuk memilih;
4. Hak untuk didengar;
5. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
6. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
7. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
8. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;
9. Hak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar yang diberikan;
10. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Selain hak konsumen, juga terdapat kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 UU Perlindungan konsumen antara lain:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya kewajiban tersebut dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya. Berkaitan dengan hak yang dijabarkan sebelumnya terkait dengan hubungan konsumen dan PT PLN, pihak konsumen memiliki beberapa hak dalam pemenuhan kewajiban dari pihak PLN selaku pelaku usaha. Hak konsumen tersebut adalah mendapatkan daya listrik yang sesuai dengan ketentuan, mendapatkan jaringan listrik yang stabil, jumlah pembayaran yang sesuai dengan daya yang digunakan serta apabila konsumen mengalami kendala atau permasalahan terkait dengan daya listrik maka konsumen dapat menghubungi pelaku usaha yang berkaitan dengan mudah tanpa kendala. Perlindungan konsumen berkaitan dengan hal dimana konsumen harus mempunyai informasi yang benar terkait

dengan hak dan kewajibannya. Contohnya seperti hak untuk Adanya kewajiban tersebut dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya. Berkaitan dengan hak yang dijabarkan sebelumnya terkait dengan hubungan konsumen dan PT PLN, pihak konsumen memiliki beberapa hak dalam pemenuhan kewajiban dari pihak PLN selaku pelaku usaha. Hak konsumen tersebut adalah mendapatkan daya listrik yang sesuai dengan ketentuan, mendapatkan jaringan listrik yang stabil, jumlah pembayaran yang sesuai dengan daya yang digunakan serta apabila konsumen mengalami kendala atau permasalahan terkait dengan daya listrik maka konsumen dapat menghubungi pelaku usaha yang berkaitan dengan mudah tanpa kendala. Perlindungan konsumen berkaitan dengan hal dimana konsumen harus mempunyai informasi yang benar terkait dengan hak dan kewajibannya. Contohnya seperti hak untuk mendapat pelayanan yang baik dan mendapat ganti rugi apabila terdapat kesalahan dari pihak pelaku usaha yang dalam hal ini adalah pihak PLN. Adapun kewajiban yang perlu dilakukan oleh konsumen yang telah menggunakan daya listrik ialah melakukan pembayaran secara tepat waktu, menjaga dan menggunakan fasilitas dengan bijak serta tidak melakukan tindakan kriminal ataupun kecurangan. Sehingga dengan hal tersebut maka konsumen dapat mengetahui hal-hal mana saja yang perlu dilakukan serta hak apa saja yang didapatkan agar haknya sebagai konsumen dapat terpenuhi dengan baik.

Sementara itu hak dan kewajiban pelaku usaha diatur di dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Di samping itu ada juga perbuatan yang dilarang bagi produsen/pelaku usaha, di mana merupakan kewajiban pula yang harus ditaati bagi produsen/pelaku usaha yang diatur di dalam Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen. Terdapat hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, hal tersebut dimaksudkan bahwa apabila konsumen telah menggunakan daya listrik yang dibutuhkan maka konsumen wajib melakukan pembayaran dan PT PLN selaku pelaku usaha berhak untuk menerima pembayaran tersebut. Terdapat pula hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik serta hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, dalam hal tersebut adalah PT Sementara itu hak dan kewajiban pelaku usaha diatur di dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Di samping itu ada juga perbuatan yang dilarang bagi produsen/pelaku usaha, di mana merupakan kewajiban pula yang harus ditaati bagi produsen/pelaku usaha yang diatur di dalam Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen. Terdapat hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, hal tersebut dimaksudkan bahwa apabila konsumen telah menggunakan daya listrik yang dibutuhkan maka konsumen wajib melakukan pembayaran dan PT PLN selaku pelaku usaha berhak untuk menerima pembayaran tersebut. Terdapat pula hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik serta hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, dalam hal tersebut adalah PT PLN berhak mendapatkan perlindungan hukum dan pembelaan diri

apabila mengalami kerugian dan tindakan pencemaran nama baik yang dilakukan oleh pihak konsumen. PT PLN juga berhak memberikan sanksi baik administrasi maupun pidana apabila nantinya konsumen terbukti bersalah dan melakukan pelanggaran dalam perjanjian kerjasama antara PT PLN sebagai pelaku usaha dengan pihak konsumen.

Sementara itu kewajiban produsen/pelaku usaha ialah sebagai berikut :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Adapun dalam skripsi ini berkaitan dengan PT PLN sebagai Pelaku usaha, PT PLN wajib untuk memenuhi hak-hak yang dimiliki konsumen dan terus mempertahankan kualitas pelayanan serta jaringan daya listrik agar tidak merugikan masyarakat pada umumnya. PT PLN juga wajib menerima aduan dan merespon dengan cepat agar kendala yang dialami konsumen dapat segera tertangani dan terselesaikan. Salah satu contoh perlindungan PLN kepada konsumen adalah dengan memastikan suplai listrik kepada pelanggan dapat dilakukan secara terus-menerus, namun pada kenyataannya kadang terjadi gangguan yang menyebabkan aliran listrik menjadi padam yang disebabkan oleh pohon milik warga yang menyentuh jaringan karena tertiup angin. Agar suplai listrik kepada pelanggan dapat normal kembali maka PLN melakukan negosiasi dengan pemilik pohon agar dapat memberikan izin untuk pemotongan pohon yang mengganggu jaringan listrik. Selain itu PLN juga secara rutin melakukan pemeliharaan kepada jaringan listrik yang ada agar suplay listrik kepada pelanggan semakin handal. Hal tersebut dilakukan oleh pihak PT PLN agar memberikan pelayanan terbaik bagi para konsumen. Sementara itu, hak dari PT PLN sendiri adalah salah satu contohnya ialah menerima pembayaran untuk tagihan yang telah digunakan oleh konsumen.

Salah satu contoh kendala yang sering dialami oleh konsumen ialah terkait dengan pemadaman listrik. Pemadaman listrik sendiri memang sudah direncanakan oleh PT. PLN dikarenakan adanya penambahan peralatan jaringan, pemeliharaan pembangkit, jaringan atau gardu, peremajaan alat atau karena permintaan pelanggan (misalnya: geser tiang listrik, tambah jaringan atau pasang baru), atau dapat juga dikarenakan pemindahan atau penebangan terhadap pohon-pohon yang sekiranya mengganggu posisi kabel dan

tiang listrik. Pemadaman listrik terencana dilakukan sebagai upaya dari PLN untuk menghindari mati listrik secara total pada suatu sistem jaringan listrik. Hal ini dilakukan untuk menghindari situasi sewaktu-waktu permintaan listrik melebihi kapasitas suplai daya dari jaringan dan pemakaian peralatan yang melebihi umur standar pemakaian. Pemadaman ini telah direncanakan pada hari dan waktu tertentu sehingga memungkinkan orang untuk mengantisipasi gangguan tersebut. Bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak PLN apabila terjadi pemadaman listrik sepihak adalah melalui kompensasi atau ganti rugi. Jadi apabila ada pemadaman listrik akan mendapatkan kompensasi namun bukan dalam bentuk uang. Untuk kompensasi pemadaman listrik adalah sama baik karena adanya pemadaman terencana, pemadaman gangguan maupun karena adanya keterlambatan dari pihak PLN dalam pemasangan materai yang baru. Pematongannya sama secara persen namun secara nominal berbeda tergantung jumlah kWh masing-masing. Hubungan hukum yang setara antara konsumen dan pelaku usaha biasanya bersifat timbal-balik (resiprositas). Oleh karena posisi atau kedudukan dari pihak-pihaknya secara hukum diakui memiliki kesetaraan atau kesamaan tingkatan kedudukan, sehingga ada juga yang menyebut hubungan sederajat, karena keduanya memiliki kesamaan derajat. Jika terjadi pelanggaran dari kesepakatan atau yang lazim disebut wanprestasi, maka pihak yang dirugikan dapat menuntut pemenuhannya berdasarkan perjanjian. Pengadilan yang memutuskan apakah gugatan tersebut dibenarkan. Selain perjanjian sumber perikatan lainnya adalah undang-undang yang dibedakan dalam Pasal 1352 KUH Perdata menjadi perikatan yang memang ditentukan undang-undang dan perikatan yang timbul karena perbuatan orang. Berkaitan dengan hal tersebut menurut Bapak Moses saat ini sejatinya belum terdapat perselisihan yang masuk ke dalam hukum yang terjadi di PT PLN Pemalang terkait dengan wanprestasi maupun tindak pidana hukum yang dilakukan oleh konsumen maupun PT PLN sendiri. Adapun terkait dengan bidang hukum PLN hanya terdapat di unit induk yang mengawasi Wilayah Jawa Tengah dan DIY, jadi apabila ada sengketa yang berkaitan dengan hukum akan dilimpahkan ke unit pusat Provinsi. Namun sebelum melangkah lebih jauh ke ranah hukum pasti akan dilakukan proses mediasi terlebih dahulu. Jadi lebih melakukan pendekatan secara persuasif terhadap pelanggan karena bidang hukum yang terbatas pihak PT.PLN lebih sering melakukan pendekatan secara persuasif. Berbicara mengenai Revolusi Industri 4.0, saat ini Pemerintah Indonesia sendiri sudah mempersiapkan negara ini untuk bersaing dalam era Revolusi Industri 4.0. Ketika berbicara mengenai segala kemajuan teknologi yang ditawarkan dalam Revolusi Industri ini, seperti Internet of Things, Artificial Intelligence, Bank Data, Cloud Processing, dan lain-lain, hal tersebut pasti akan sejalan dengan kemajuan teknologi dan kemajuan teknologi akan selalu berdampak pada segala bidang keilmuan. Oleh karena itu, perlu disadari bahwa ada beberapa budaya-budaya yang harus dibiasakan dari dini agar masyarakat Indonesia siap menghadapi perubahan yang semakin cepat ini. Beberapa budaya tersebut adalah pembelajaran multi disiplin, inovatif dan kreatif, efektif dan efisien, serta pemikiran kritis dalam problem solving.

Berkaitan dengan hal tersebut, PT PLN mengembangkan sistem teknologi dimana apabila dulu pembayaran listrik hanya dapat dilakukan pembayaran setelah digunakan

atau biasa disebut dengan pasca bayar dan untuk tolak ukur dari penggunaan listrik dapat dilihat dari meteran yang terpasang pada masing-masing rumah yang menggunakan jasa dari PT PLN sendiri. Namun saat ini PT PLN memberikan dua jenis layanan berbeda untuk pengguna, yakni layanan Prabayar dan Pascabayar. Menurut penjelasan Bapak Moses dalam hal pemakaian sebenarnya tidak ada perbedaan dalam layanan PLN Prabayar maupun Pascabayar. Keduanya memiliki tarif listrik yang sama, sehingga tidak ada istilah, lebih hemat pakai Prabayar, ataupun sebaliknya. PLN hadir memberikan layanan pascabayar semenjak dibentuk pada tahun 1961. Pelanggan bisa menggunakan listrik sesuai instalasi daya, dan tagihan akan diberikan kepada pelanggan untuk kemudian dibayar, maksimal di tanggal 20 setiap bulannya. Apabila tidak dibayarkan, pelanggan akan dikenai denda, dan bisa diputus sambungan listriknya. Dalam sistem layanan PLN Pascabayar pelanggan bisa melihat rincian tagihan pemakaian listrik. Sedangkan pada layanan PLN Prabayar, pelanggan harus mengisi token listrik sebelum menggunakannya. Berbeda dengan layanan pascabayar yang baru muncul tagihan setelah digunakan, PLN Prabayar memiliki sistem seperti pulsa ponsel, jadi apabila sudah habis kuota listriknya, listrik di rumah pun akan padam. Layanan PLN Prabayar ini hadir mulai tahun 2010 dan menjadi pilihan generasi muda karena dirasa lebih praktis.

Inovasi dari PT PLN tidak berhenti sampai disitu. Jika sebelumnya pembayaran hanya dapat dilakukan secara offline, saat ini pembayaran PT PLN dapat dilakukan secara online melalui e-commerce yang bekerja sama. Hal tersebut menyebabkan pembayaran dan pembelian token pulsa listrik lebih praktis dan lebih memudahkan para pelanggan. Tak jarang seringkali terdapat diskon atau promo yang diberikan dari masing-masing e-commerce sehingga membuat masyarakat lebih diuntungkan dengan adanya metode pembayaran tersebut.

Adapun terkait dengan pembelian token listrik melalui online shop atau e-commerce, PT. PLN (Persero) tidak mendapatkan untung karena jumlah kWh yang didapatkan oleh pelanggan saat membeli token merupakan konversi nilai Rupiah yang dikeluarkan dibagi dengan Rp./kWh yang berlaku. Untuk saat ini PLN tidak melayani pembelian token secara langsung. Harga yang berbeda-beda antara satu e-commerce dengan ecommerce yang lain tidak disebabkan oleh pengaturan disisi PLN. Perbedaan nilai jual yang ada disebabkan oleh kebijakan dari masing-masing ecommerce dalam menentukan biaya administrasi. Sehingga pelanggan dapat memilih mana ecommerce yang menetapkan biaya administrasi termurah dan pelanggan dapat membeli token dengan lebih murah.

B. Hambatan dan Solusi Dalam Pelaksanaan Perjanjian Sewa Menyewa Mobil Pesona Rent Car Di Semarang

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Moses, terdapat beberapa kendala yang terjadi dalam pelayanan kepada pihak konsumen. Kendala tersebut di bagi menjadi dua yaitu kendala internal dan eksternal. Berikut merupakan penjabarannya:

1. Kendala Internal

Kendala internal yaitu kendala yang terjadi dan berasal dari dalam PT PLN sendiri. Adapun beberapa kendala yang ditemui ialah sebagai berikut:

- Sumber Daya Manusia dimana para pegawai terkadang mengalami kelalaian dan human error.

- Sarana prasarana yang berbeda di tiap wilayah, jadi ketika terjadi sebuah kerusakan perlu memakan waktu lama untuk menyelesaikan dikarenakan alat yang dimiliki oleh kantor pusat dan kantor cabang berbeda dalam hal kelengkapannya dan biaya yang terbilang tidak murah ketika pengadaan sarana prasarana untuk keberlangsungan pelayanan kepada konsumen.

2. Kendala Eksternal

Kendala eksternal yaitu kendala yang berasal dari pihak konsumen. Adapun kendala yang dialami oleh pihak konsumen biasanya berasal dari hal berikut :

1. Pembayaran listrik yang tidak sesuai dengan daya yang digunakan yang mana kadang tagihan yang muncul terlalu mahal dan tidak sesuai dengan daya yang digunakan oleh konsumen.
2. Pemadaman bergilir yang kadang tidak diberitahukan terlebih dahulu oleh masyarakat sehingga merugikan para konsumen dan menghambat aktivitas yang sedang dilakukan. Terlebih untuk para konsumen yang membutuhkan listrik dalam operasional pekerjaannya
3. Kabel listrik di beberapa bagian yang dibiarkan menggantung tidak beraturan sehingga dikhawatirkan membahayakan warga sekitar apalagi jika hal tersebut terjadi di pemukiman warga.

Namun terkadang kendala yang dialami tidak semata-mata penyebabnya berasal dari sisi PLN saja, ada juga beberapa contoh kasus yang sumbernya berasal dari pihak konsumen yaitu:

- Kelalaian dimana konsumen melakukan pelanggaran terkait sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT PLN seperti contohnya kasus pencurian atau perusakan.
- Pihak yang melakukan praktik kecurangan menggunakan listrik ilegal untuk menunjang aktifitas kehidupannya atau mengubah pengaturan meteran sehingga membuat hasil pengukuran tidak valid dan berpotensi merugikan pihak PLN
- Konsumen telat dalam melakukan pembayaran sehingga mengakibatkan PT PLN harus melakukan pemadaman sementara yang hal tersebut jelas merugikan pihak konsumen sebagai pengguna jasa listrik pascabayar yang masih menggunakan meteran sebagai tolak ukur petuas PLN dalam menghitung daya penggunaan konsume. Sementara kendala yang dialami oleh pengguna listrik prabayar adalah ketika token yang dimiliki habis dan konsumen tidak melakukan isi ulang token kembali maka daya yang dimiliki akan habis dan akan terjadi pemadaman listrik.

1. Solusi Internal

Menurut Bapak Moses, hingga saat ini belum ada kasus yang berkaitan dengan pemeliharaan jaringan. Jika PLN ULP Pemalang akan melaksanakan pemeliharaan jaringan seperti contohnya pemadaman bergilir, maka minimal H-1 sebelum dilakukan pemeliharaan pelanggan yang akan merasakan padam diberikan informasi terkait hal tersebut baik melalui surat resmi, WhatsApp Group, media sosial dan sumber informasi lainnya. Sehingga diharapkan dengan adanya pemberitahuan tersebut pelanggan yang terdampak padam dapat mengantisipasi kebutuhan listriknya dengan menggunakan genset untuk sementara waktu. Jika terjadi padam yang mendadak tanpa ada

pemberitahuan sebelumnya makan dapat dipastikan bahwa telah terjadi gangguan pada jaringan listrik yang tidak dapat diprediksi sebelumnya dan membutuhkan perbaikan segera terhadap peralatan yang mengalami kerusakan agar listrik dapat segera menyala kembali. Sebelumnya juga pernah terjadi kendala pada Agustus 2019 dimana wilayah Jawa Tengah mengalami pemadaman secara massal dikarenakan gangguan Transmisi Ungaran dan Pemalang. Hal tersebut mengakibatkan kerugian massal yang dialami oleh konsumen. Terkait hal tersebut, pihak PLN memberikan solusi untuk melakukan ganti rugi dengan cara masyarakat diminta mengisi form ganti rugi pada situs PLN.

Terkait dengan pembangunan tower sutet untuk keberlangsungan jaringan, sepengetahuan dari Bapak Moses bahwa pembangunan sutet sudah melalui kajian yang mendalam dan mengikuti standar yang ada baik SNI maupun standar Internasional sehingga tidak menimbulkan efek negative kepada lingkungan sekitar. Jika PLN akan melakukan pembangunan tower sutet, sebelumnya akan melakukan sosialisasi kepada masyarakat sekitar dan juga memberikan ganti rugi kepada masyarakat yang lahannya akan digunakan untuk lokasi tower sutet. Dan selama beliau berdinasi di PLN ULP Pemalang belum pernah mendapatkan laporan terkait dengan komplain dari masyarakat terkait pembangunan sutet di area warga tersebut. Namun melalui Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 8 Tahun 2015, ada ketentuan terkait jarak yang harus ditetapi dalam membangun rumah dekat dengan transmisi listrik bertegangan tinggi ini. Jarak aman untuk membangun rumah yang dekat dengan sutet ternyata berbeda-beda. Pemerintah menetapkan untuk sutet dengan tegangan 500 kV bahkan harus memiliki jarak aman sampai 22 meter. Jarak aman ini juga tidak hanya terkait dengan tingginya transmisi listrik, melainkan juga harus mempertimbangkan jenis dari sutet tersebut. Masih menurut aturan Kementerian ESDM, minimal harus ada jarak empat meter antara rumah dengan sutet yang memiliki transmisi listrik sebesar 55-66 kV. Semakin tinggi tegangan listriknya, ruang bebas yang harus diberikan di area sutet pun harus semakin besar. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan disebutkan bahwa keberadaan rumah dekat sutet tidak hanya berpotensi meningkatkan risiko penyakit kanker bagi para penghuninya. Banyak masalah kesehatan lainnya juga yang mengintai. gangguan kesehatan organ dalam yang ditimbulkan dari radiasi gelombang elektromagnetik yang terpancar dari aliran listrik pada konduktor alias kabel dan menara sutet. Beberapa masalah kesehatan yang dianggap berasal dari keberadaan sutet adalah nyeri kepala, keletihan kronis, sampai tumor kelenjar getah benih. Dekatnya rumah dengan sutet juga disebut bisa membuat kecacatan janin bagi ibu hamil. Pemerintah menetapkan harus ada radius steril dari keberadaan sutet. Dalam radius tersebut tidak boleh ada bangunan yang dibangun. Jika dilanggar, maka bangunan tersebut dianggap ilegal.

Sementara itu untuk solusi dari pergantian ganti rugi, PLN sebagai Badan Usaha Milik Negara diberi prioritas pertama melakukan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum yang mana sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, PLN berhak melaksanakan haknya seperti menggunakan tanah dan melintasi di atas atau di bawah tanah milik orang dalam rangka usaha penyediaan tenaga listrik termasuk memasang tiang listrik.

Untuk kepentingan umum, pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik berhak untuk :

- a. melintasi sungai atau danau baik di atas maupun di bawah permukaan;
- b. melintasi laut baik di atas maupun di bawah permukaan;
- c. melintasi jalan umum dan jalan kereta api;
- d. masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu;
- e. menggunakan tanah dan melintas di atas atau di bawah tanah;
- f. melintas di atas atau di bawah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah; dan
- g. memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya.

Untuk itu, PLN harus memberikan ganti rugi hak atas tanah atau kompensasi kepada pemegang hak atas tanah, bangunan, dan tanaman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ganti rugi tersebut dibayarkan oleh PLN sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Tetapi jika kondisinya ganti rugi sudah diberikan tetapi ada orang yang sengaja mendirikan bangunan di atas tanah yang bersangkutan tempat didirikannya tiang listrik, maka ganti rugi dan kompensasi tersebut tidak berlaku. Sementara itu terkait dengan ganti rugi akibat pemadaman, PT PLN hanya dapat memberikan ganti rugi apabila pemadaman tersebut bersifat massal dan merugikan dalam skala besar. Untuk besaran ganti rugi yang diberikan biasanya tergantung kebijakan dari masing-masing daerah dan konsumen dapat mengajukannya di cabang PLN terdekat. PT PLN juga membuka aduan melalui sosial media dan call center sehingga apabila masyarakat mengalami kendala dapat menghubungi melalui platform yang disediakan.

2. Solusi Eksternal

Berkaitan dengan perlindungan konsumen yang dilakukan oleh PT PLN, salah satu contoh perlindungan PLN kepada konsumen adalah dengan memastikan suplai listrik kepada pelanggan dapat dilakukan secara terus-menerus, namun pada kenyataannya kadang terjadi gangguan yang menyebabkan aliran listrik menjadi padam yang disebabkan oleh pohon milik warga yang menyentuh jaringan karena tertiuip angin. Agar suplai listrik kepada pelanggan dapat normal kembali maka PLN melakukan negosiasi dengan pemilik pohon agar dapat memberikan ijin untuk pemotongan pohon yang mengganggu jaringan listrik. Selain itu PLN juga secara rutin melakukan pemeliharaan kepada jaringan listrik yang ada agar suplay listrik kepada pelanggan semakin handal. Apabila konsumen ingin mengajukan komplain, mekanisme dalam pengajuan komplain dapat dilakukan dengan cara menghubungi Call Center PLN (Kode Area) 123, menggunakan Aplikasi PLN Mobile serta datang ke kantor PLN terdekat.

Seluruh komplain yang masuk kepada PLN akan segera ditindaklanjuti oleh unit terkait sesuai dengan komplain yang disampaikan baik itu dibidang Teknik, Non Teknik, Transaksi Energi dan lain-lain. PT PLN juga memiliki target terkait lama penyelesaian komplain yang ada sehingga diharapkan pelanggan semakin puas dengan pelayanan yang dilakukan PLN. Selain laporan terkait gangguan teknik pada masa pandemik ini

banyak pelanggan rumah tangga yang melaporkan terkait naiknya pembayaran listrik. Saat masa pandemik seperti ini, Pihak PLN Kota Pemalang mendapatkan laporan terkait gangguan teknik pada listrik masing-masing individu serta banyak pelanggan rumah tangga yang melaporkan terkait naiknya jumlah tagihan dalam pembayaran listrik.

Pelanggan yang melakukan penunggakan pembayaran rekening listrik sesuai peraturan yang ada di PLN akan dilakukan penyegelan sementara terhadap Alat Pembatas dan Pengukur yang terpasang di persilnya. Biasanya pelanggan akan melapor kepada PLN jika tunggakannya sudah dilunasi dan meminta agar segel pada APP nya dapat dilepas dan listrik menyala normal kembali. Adapun kehebohan yang pernah terjadi terkait naiknya Rekening listrik pelanggan disebabkan oleh :

1. Pola konsumsi listrik pelanggan yang memang berubah (contoh banyak yang melaksanakan WFH, belajar dirumah, dan lain-lain)
2. Diawal masa pandemik PLN melakukan pembacaan kWh meter pasca dengan cara merata-rata penggunaan pelanggan dengan menggunakan data pemakaian listrik 3 bulan sebelumnya yang menyebabkan adanya perbedaan data pada sistem dengan data yang ada dilapangan, namun hal tersebut saat ini sudah normal kembali karena pembacaan kWh meter pasca sudah berjalan normal seperti sebelum pandemi berlangsung.

Untuk solusi dari kendala yang dijabarkan diatas, pihak PLN telah berusaha melakukan langkah-langkah preventif. Seperti misalnya meminimalisirkan adanya pemadaman listrik yang terencana maupun yang secara gangguan, serta memerlukan peran aktif dari masyarakat untuk melaporkan apabila adanya gangguan yang terjadi sepertinya adanya ledakan listrik. Dengan adanya peran aktif masyarakat akan mempercepat proses perbaikan dan pemulihan jaringan listrik. Karena apabila tidak ada pelaporan dari masyarakat akan membutuhkan proses yang cukup lama untuk proses pemulihan jaringan karena dari pihak PLN harus mengecek satu per satu jaringan yang bermasalah sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama, namun apabila dengan adanya pelaporan dari masyarakat akan lebih cepat ditanggapinya, PLN akan langsung menerjunkan timnya ke bagian yang bermasalah. Pemadaman mengakibatkan kerugian baik kepada Pelanggan maupun bagi PLN :

1. Bagi Pelanggan

Aktivitas masyarakat yang mengalami pemadaman jelas terganggu. Karena saat ini bisa dikatakan listrik adalah kebutuhan primer sehingga pemadaman akan menimbulkan beberapa ketidaknyamanan bagi pelanggan, seperti; menurunnya kreatifitas, cuaca di Batam yang kadang panas, tidak bisa melanjutkan pekerjaan dan sebagainya.

2. Bagi PLN

Akibat pemadaman PLN mengalami kerugian dan otomatis akan menurunkan citra perusahaan. Selain tak bisa menjual listrik karena pemadaman, PLN juga harus mengeluarkan biaya cukup besar untuk perbaikan.

Apabila ada keterlambatan dalam pembayaran listrik akan langsung diputus jaringan listriknya (berlaku untuk yang pasca bayar) kalo yang prabayar kan seperti mengisi pulsa. Tenggat waktu pembayaran adalah 20 hari dihitung dari awal bulan, jadi apabila sudah tanggal 21 belum membayar maka akan dilakukan pemutusan arus listrik.

Dan untuk pemberitahuan mengenai keputusan arus listrik sudah dikabarkan melalui petugas pengecek meteran listrik. Namun dengan adanya keterlambatan dalam pembayaran listrik bisa menjadikan cash flow tidak lancar yang dapat mengakibatkan collapse nya suatu perusahaan. Selain itu dengan membayar tagihan listrik secara tepat waktu dapat mendorong pertumbuhan ekonomi daerah setempat, karena pajak penerangan yang ada di jalan tidak masuk dalam rekening PLN, hanya penarikannya melalui PLN. Sedangkan untuk pajaknya sendiri masuk ke dalam Pemerintah Kota setempat.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk Perlindungan Konsumen Terhadap Pemeliharaan Jaringan Oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) di Kota Pemalang

Terdapat beberapa hak yang didapat konsumen yaitu :

- a. Berhak menikmati daya listrik sesuai dengan daya kontrak
- b. Mendapatkan tegangan pelayanan sesuai tingkat mutu pelayanan
- c. Mendapatkan suplay listrik secara terus menerus kecuali terjadi gangguan yang diluar kendali PLN
- d. Jika terjadi padam lama padam dan jumlah kali padam tersebut tidak boleh melebihi tingkat mutu pelayanan (TMP)

2. Kendala Yang Timbul Dalam Perlindungan Konsumen Oleh PT PLN di Kota Pemalang Beserta Solusi

Terdapat kendala yang terjadi dalam pelayanan kepada pihak konsumen. Kendala tersebut di bagi menjadi dua yaitu kendala internal dan eksternal beserta solusinya.

Kendala internal sebagai contoh sumber daya manusia PT.PLN terkadang mengalami kelalaian dan human error. Solusinya yaitu memperbaiki kualitas SDM PT.PLN agar tidak menyebabkan kelalaian/human error sehingga dapat menyebabkan kerugian perusahaan dan konsumen.

Kendala eksternal sebagai contoh pembayaran listrik yang tidak sesuai dengan daya yang digunakan yang mana kadang tagihan yang muncul terlalu mahal dan tidak sesuai daya yang digunakan oleh konsumen. Solusinya yaitu konsumen berhak mengajukan komplain terhadap kenaikan tagihan listrik yang tidak sesuai dengan daya yang digunakan konsumen kepada PT.PLN dengan cara menghubungi layanan call center 123.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dituangkan pada bab sebelumnya, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. PT PLN dapat melakukan penyebaran informasi secara massif dan merata terkait dengan kinerja dari PT PLN serta solusi yang dapat diberikan untuk kendala yang selama ini di alami oleh pihak konsumen seperti misalnya pemadaman listrik. Tapi sebagai konsumen ataupun pelaku usaha itu sendiri sebaiknya mengerti peran masing-masing sebagai contoh konsumen, kita wajib melaporkan kendala yang

sedang terjadi pada listrik, lalu sebagai pihak PT.PLN selaku pelaku usaha sebaiknya langsung melakukan tindakan perbaikan. Mengingat pada saat ini listrik merupakan kebutuhan utama yang menunjang kehidupan dan mobilitas konsumen sehingga diharapkan PT PLN dapat menyediakan jasa penyediaan listrik yang lebih stabil.

2. PT PLN juga dapat membuka halaman interaksi dengan para konsumen terkait pertanyaan dan kendala yang terjadi sehingga di zaman pandemic seperti masyarakat tidak perlu bertatap muka untuk menyampaikan pertanyaan serta kendala yang dialami kepada pihak PT PLN.

Ucapan Terimakasih

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan artikel ini dengan judul **Perlindungan Konsumen Terhadap Pemeliharaan Jaringan Oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) di Kota Pemalang** Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan para pihak oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan motivasi pada penulis dan Ibu Prof. Dr. Hj. Anis Mashdurohatun, S.H., M.Hum. yang selalu memberikan arahan kepada penulis selama pembuatan skripsi dan artikel ini.

Daftar Pustaka

A. Al-Quran dan Hadist

B. BUKU

Fuady, Munir. *Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002.

J. Supranto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.

Mashdurohatun, Anis. *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktik)*, Semarang: UNISSULA PRESS, 2019.

Meliala, Djaja. *Hukum Perdata Dalam Perspektif BW*, Bandung: Penerbit Nuansa Aulia, 2014.

Miru, Ahmadi & Yodo Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2004.

Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung, 2007

Schwab, K. *The fourth industrial revolution*. Crown Business Press. 2017.

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

-----, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Penerbit PT. Grasindo, Jakarta, 2006.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 1981

Soejono, *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, Jakarta: Rineka Cipta, 1999.

Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali, 2013.

Widjaja, Gunawan. *150 Tanya Jawab tentang Perseroan Terbatas*, Jakarta: Forum Sahabat, 2008.

C. PERATURAN PERUNDANGAN

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan.

Undang-undang No. 11 tahun 2008 mengenai Undang-Undang Informasi & Transaksi Elektronik (disingkat UU ITE)

Undang-undang No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas

D. JURNAL, SKRIPSI, DAN TESIS

Najmudin Ansorullah, Menyoal Nasib Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat dalam www.jurnalnajmu.html.

Bernadetta T. Wulandari, “*Tinjauan Atas Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Listrik (P2TL) Analisa Hukum Perlindungan Konsumen*”, artikel pada jurnal hukum Gloria Juris vol 8 no.2 Mei 2008

Hamdan, H. *Industri 4.0: Pengaruh Revolusi Industri Pada Kewirausahaan Demi Kemandirian Ekonomi*. Jakarta: Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis. 2018, terdapat dalam <https://ojs.unpkediri.ac.id/index.php/manajemen/article/view/12142>.

J.Widijantoro, “*Undang- Undang Perlindungan Konsumen dan Prospek Perlindungan Konsumen di Indonesia*”, makalah disampaikan dalam Diskusi Panel, Bidang Kajian Pusat Studi Hukum, Fakultas Hukum UII, Kamis 23 Maret 2003.

Wulandari, Bernadetta T. *Tinjauan Atas Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Listrik (P2TL) Analisa Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum, Penerbit Gloria Juris vol 8 no.2, 2008

E. INTERNET

<https://lib.unnes.ac.id/18135/1/3450406012.pdf>

https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/503/jbptunikompp-gdl-brianchris-25143-3-unikom_b-i.pdf

<http://ranggiwirasakti.blogspot.com/2012/11/prinsip-prinsip-dalam-hukum.html>

<https://www.jurnal.id/id/blog/peluang-bisnis-baru-di-era-revolusi-industri-4-0/>

<https://menyimpang.blogspot.com/2014/09/v-behaviorurldefaultvmlo.html>

<http://www.pengertianku.net/2015/12/pengertian-pt-atau-perseroan-terbatas-dan-ciri-cirinya.html>

https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Listrik_Negara

<https://www.zenius.net/blog/21104/revolusi-industri-4-0>

<http://eprints.umm.ac.id/46937/3/BAB%20II.pdf>

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5976a658df06e/ganti-rugi-atas-pendirian-tiang-listrik-oleh-pln/>