

## **BAB IV**

### **ANALISA ATURAN TERHADAP PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PLN (PERSERO) DAN KETENTUAN MENGENAI TANGGUNG JAWAB PELAKSANAAN KOMPENSASI / GANTI RUGI**

#### **A. Aturan Terhadap Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN (Persero) Kepada Konsumen / Pelanggan Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yang di Hubungkan dengan Hak Atas Konsumen**

Masyarakat dan PT.PLN (Persero) adalah suatu bagian yang tidak terpisahkan. PLN sebagai pelaku usaha di bidang ketenagalistrikan menyediakan jasa berupa listrik kepada masyarakat selaku pelanggan / konsumen jasa listrik. Sedangkan masyarakat membutuhkan listrik sebagai sumber daya penunjang kehidupan mereka. Kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. PLN (Persero) bahwa para pengguna jasa atau para konsumen itu memerlukan sebuah perlindungan hukum yang jelas yang mengatur hak-hak mereka dalam mendapatkan layanan ketenagalistrikan.

Berkaitan dengan aturan terhadap pemadaman listrik oleh PT.PLN (Persero) kepada konsumen / pelanggan tidak ditemukan / tidak diatur secara khusus dalam undang – undang atau peraturan manapun. Hanya ada pada peraturan Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan di Pasal 29 ayat (1) & Pasal 29 ayat (2).

Harusnya pihak PT. PLN (Persero) memiliki aturan terhadap pemadaman listrik yang diatur secara khusus, karena sebagai pelanggan / konsumen listrik PLN berhak mendapatkan pelayanan yang baik, Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar, Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik dan 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. Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya dalam Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 Ayat (1).

Dan juga pelanggan / konsumen listrik PLN memiliki kewajiban Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik, Menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen, Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya, Membayar tagihan pemakaian tenaga listrik dan Menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan. Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya dalam Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 Ayat (2).

Sedangkan berdasarkan hak dan kewajiban konsumen / pelanggan dalam Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan dapat dihubungkan dengan hak atas konsumen dalam Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen sebagai pelanggan / konsumen listrik PLN memiliki Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang disebutkan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang pernggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.

Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman, maupun tidak membahayakan konsumen dan penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya 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.

**B. Ketentuan Mengenai Tanggung Jawab PT.PLN (Persero) dan Pelaksanaan Kompensasi / Ganti Rugi dari Pemadaman Listrik Menurut Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Mutu Pelayanan dan Biaya PT.PLN (Persero) dan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”)**

1. Tanggung Jawab PT.PLN (Persero)

Mengenai tanggung jawab kasus pemadaman listrik ini pihak PT.PLN (Persero) sebagai pelaku usaha harus memberikan tanggung jawab kepada masyarakat sebagai pelanggan / konsumen listrik.

PT.PLN(Persero) sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab yang terdapat dalam Pasal 19, Pasal 23, Pasal 25, dan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Pasal 19 disebutkan bahwa PT PLN (Persero) sebagai pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau

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

Dalam Pasal 23 disebutkan bahwa PT PLN (Persero) sebagai pelaku usaha apabila menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 25 disebutkan bahwa PT PLN (Persero) sebagai pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan, Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan

ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan, dan tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan. Dan dalam Pasal 26 PT PLN (Persero) sebagai pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

## 2. Pelaksanaan Kompensasi / Ganti Rugi dari Pemadaman Listrik

Dalam hasil penelitian yang sudah dikaji, pelaksanaan kompensasi / ganti rugi akibat pemadaman listrik oleh pihak PT.PLN (Persero) sebagai pelaku usaha akan bertanggung jawab akan memberikan kompensasi / ganti rugi / pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) tenaga listrik melebihi 10% di atas besaran Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang ditetapkan atau dideklarasikan. Lebih jelasnya terdapat dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Mutu Pelayanan dan Biaya PT.PLN (Persero) Pasal 6 angka (1) – (6) disebutkan bahwa PT PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada Konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% (sepuluh persen) di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan, untuk indikator: lama gangguan, jumlah gangguan, kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah, kesalahan pembacaan kWh meter, waktu koreksi kesalahan rekening, dan/atau kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah.

Pengurangan tagihan listrik kepada Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sebesar: 35% (tiga puluh lima persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk Konsumen pada golongan tarif yang dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (tariff adjustment), atau 20% (dua puluh persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk Konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (tariff adjustment). Untuk Konsumen pada Tarif Tenaga Listrik Prabayar, pengurangan tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disetarakan dengan pengurangan tagihan pada Konsumen untuk Tarif Tenaga Listrik Reguler dengan Daya Tersambung yang sama. Pengurangan tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diperhitungkan pada tagihan listrik atau pembelian token tenaga listrik prabayar pada bulan berikutnya. PT PLN (Persero) wajib melaporkan secara berkala realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik dan pelaksanaan pengurangan tagihan listrik setiap triwulan secara tertulis kepada Direktur Jenderal paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah akhir triwulan. Sumber data pelaporan realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik sebagaimana dimaksud pada ayat (5) menggunakan hasil pengukuran dan aplikasi pelaporan PT PLN (Persero).

Pemberian kompensasi / ganti rugi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) kepada pelanggan diberikan dalam bentuk non tunai dimana hukum dan peraturannya mengacu kepada Permen ESDM No. 27 tahun 2017.

Untuk pelanggan pascabayar caranya dengan memberikan kompensasi berupa pengurangan tagihan listrik yang harus dibayar di bulan berikutnya. Sementara untuk pelanggan Prabayar pemberian kompensasi akan diberikan pada saat pelanggan membeli token berikutnya.

Apabila Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) tersebut tidak terpenuhi, maka PT.PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen yang bersangkutan.

Mengenai kompensasi atau ganti rugi pemadaman listrik yang terjadi di sejumlah daerah di DKI Jakarta, Jawa Barat, Banten, dan sekitarnya terjadi akibat gangguan sejumlah pembangkit di Pulau Jawa pada bulan Agustus 2019 kemarin. Akibat pemadaman listrik secara serentak ini hingga kurang lebih 8-18 jam membuat berbagai aktivitas masyarakat lumpuh seketika, utamanya sistem berbasis digital. Seperti moda transportasi umum seperti ojek online, KRL, dan MRT lumpuh sejak listrik mati pukul 11.45 WIB. Tak hanya itu, matinya listrik juga membuat ekonomi digital terasa lumpuh.

Bahwa dalam pelaksanaan pembagian kompensasi tersebut saya tidak mendapatkan jawaban secara langsung dari pihak PT.PLN (Persero) sehingga saya melakukan wawancara dengan Bapak Herman Suhendar salah satu staf di bagian Operasi Sistem Distribusi PT.PLN (Persero) unit induk distribusi Jawa Barat. Menurut penjelasan beliau pihak PT.PLN (Persero) akan segera memberikan kompensasi / ganti rugi sesuai dengan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang sudah

ditetapkan, tetapi dalam hasil wawancara tersebut saya tidak mendapatkan banyak informasi yang saya dapatkan mengenai kompensasi / ganti rugi mengenai pemadaman listrik tersebut, Bapak Herman Suhendar menyarankan saya untuk melihat hasil rapat dengan Komisi VII DPR RI yang menyarankan untuk membuka website kumparan.com yang beliau kepada saya yang dijelaskan sebagai berikut<sup>30</sup>:

Dalam hasil rapat dengan Komisi VII DPR RI yang digelar pada Selasa, 10 September 2019 pihak PT.PLN (Persero) akan memberikan kompensasi / ganti rugi kepada konsumen / pelanggan akibat pemadaman listrik massal dengan besaran yang telah dibayarkan senilai Rp. 839,83 miliar. Total kompensasi / ganti rugi tersebut sudah dibayarkan kepada 21.986.563 konsumen / pelanggan yang terdampak. Kompensasi diberikan pada pelanggan pascabayar dan prabayar. Pembayaran kompensasi / ganti rugi pada periode Agustus direalisasikan pada September .

Dari 21.986.563 konsumen / pelanggan tersebut dibayarkan oleh pihak PT.PLN (Persero) ke berbagai sektor di Jakarta, Jawa Barat, Banten dan sekitarnya. Rinciannya total sektor sosial di tiga daerah tersebut 389 ribu konsumen / pelanggan senilai Rp.11,69 miliar. Sektor rumah tangga 20,40 juta konsumen / pelanggan senilai Rp. 346,9 miliar. Lalu sektor bisnis 1,03 juta pelanggan senilai Rp.214,99 miliar, sektor industri 28 ribu konsumen / pelanggan senilai Rp.229,6

---

<sup>30</sup> Hasil Wawancara Terhadap Narasumber Bernama Bpk. Herman Suhendar Selaku Bagian staf Operasi Sistem Distribusi PT.PLN (Persero) unit induk distribusi Jawa Barat yang dilakukan pada Selasa 9 Desember 2019

miliar. Disusul sektor publik 118 ribu pelanggan senilai Rp.28,43 miliar dan sektor traksi 61 konsumen / pelanggan senilai Rp.1,79 miliar dan layanan khusus 17 ribu konsumen / pelanggan senilai Rp.6,43 miliar.<sup>31</sup>

Untuk pelanggan pasca bayar, kompensasi akan diberikan dalam bentuk pengurangan tagihan. Sedangkan untuk pelanggan Prabayar, kompensasi akan diberikan dalam bentuk tambahan token saat pembelian. Khusus untuk pelanggan premium, PLN akan memberikan kompensasi sesuai Service Level Agreement (SLA) yang telah ditandatangani bersama.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> <https://kumparan.com/kumparanbisnis/rapat-perdana-dengan-pln-mulan-jameela-tanya-soal-mati-listrik-massal-1sK2LeVEwRm>

<sup>32</sup> <https://www.pln.co.id/pelanggan/pln-akan-berikan-kompensasi-bagi-pelanggan-yang-terkena-pemadaman-4-agustus-2019>