

BAB II

TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) MENURUT UNDANG – UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, UNDANG – UNDANG NO 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN DAN PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL (ESDM) NOMOR 27 TAHUN 2017 TENTANG TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN BIAYA PT.PLN (PERSERO)

A. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Selain itu, ada pula beberapa macam pengertian perlindungan konsumen lainnya, yaitu sebagai berikut:

- Menurut Elizabeth A. Martin, perlindungan konsumen merupakan perlindungan yang diberikan, terutama secara hukum kepada konsumen (pihak yang melakukan akad dengan pihak lain dalam suatu bisnis untuk memperoleh barang dan jasa dari pihak yang mengadakannya).

- Menurut Janus Sidabalok, perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.¹⁰

Pada hakekatnya perlindungan konsumen ditafsirkan secara luas dan menyeluruh, artinya perlindungan konsumen mempunyai bentuk umum untuk semua bidang terapan, tidak hanya memfokuskan diri pada satu bidang hukum saja, tapi beberapa bidang hukum. Karena pada dasarnya semua transaksi itu mempunyai esensi sama, ada produsen ada pula konsumen, yang membedakannya hanyalah dalam bidang hukum apa transaksi tersebut berlangsung.

Perlindungan konsumen sebagai upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, diselenggarakan secara bersama-sama oleh seluruh pihak dengan berdasarkan pada lima asas, sebagai berikut:

1. Asas Manfaat: Dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam proses penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen dalam pelaku usaha secara keseluruhan.

¹⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2006), hlm.9

2. Asas Keadilan: Dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak-haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil dan maksimal.
3. Asas Keseimbangan: Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, baik materiil maupun formil.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen: Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada kosumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
5. Asas Kepastian Hukum: Dimaksudkan agar, baik konsumen dan pelaku usaha mentaati dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Selanjutnya Merujuk pada pasal 3 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, Perlindungan konsumen memiliki tujuan, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.”¹¹

Mengemati tujuan di atas, jelaslah bahwa perlindungan konsumen membawa misi yang besar agar dapat menciptakan usaha yang sehat, saling menguntungkan tanpa merugikan pihak lain, dan mendorong lahirnya perusahaan tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas, serta ikut serta berperan aktif guna mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara yang adil, makmur dan sejahtera.

¹¹ Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Pengertian Konsumen

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang / jasa untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. Menurut pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara atau merawat harta bendanya.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan juga sejumlah hak konsumen yang mendapat jaminan dan perlindungan dari hukum, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”¹²

Selanjutnya dalam pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban dari konsumen, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

¹² Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

4. Pengertian Pelaku Usaha

Berdasarkan pasal 1 angka (3) yang dimaksud dengan pelaku usaha ialah :

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan 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 kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seperti seorang produsen.

5. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam pasal 6 Undang-Undang Perlindungan konsumen menyebutkan bahwa Hak pelaku usaha ialah :

“a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Hak menerima pembayaran berarti produsen-pelaku usaha berhak menerima sejumlah uang sebagai pembayaran atas produk yang dihasilkan dan diserahkan kepada pembeli.

Hak mendapat perlindungan hukum berarti produsen-pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum jika ada tindakan pihak lain, yaitu konsumen, yang dengan itikad tidak baik menimbulkan kerugian baginya.

Hak membela diri berarti produsen-pelaku usaha berhak membela diri dan membela hak-haknya dalam proses hukum apabila ada pihak lain yang mempersalahkan atau mengabaikan haknya.

Hak rehabilitasi, artinya produsen-pelaku usaha berhak memperoleh rehabilitasi atas nama baiknya (dipulihkan nama baiknya) sebagai produsen-pelaku usaha jika karena suatu tuntutan akhirnya terbukti bahwa produsen-pelaku usaha ternyata berindak benar menurut hukum.¹³

¹³ Janus Sibaladok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013, hlm.72.

Selanjutnya dalam pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan Kewajiban pelaku usaha, yaitu :

- “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.”

Kewajiban beritikad baik berarti produsen-pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya wajib melakukannya dengan itikad

baik, yaitu secara berhati-hati, mematuhi aturan-aturan, serta dengan penuh tanggung jawab.

Kewajiban memberi informasi berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi informasi kepada masyarakat konsumen atas produk dan segala hal sesuai mengenai produk yang dibutuhkan konsumen, informasi itu adalah informasi yang benar, jelas, dan jujur.

Kewajiban melayani berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi pelayanan kepada konsumen secara benar dan jujur serta tidak membeda-bedakan cara ataupun kualitas pelayanan secara diskriminatif.

Kewajiban memberi kesempatan berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba produk tertentu sebelum konsumen membeli atau tidak membeli, dengan maksud agar konsumen memperoleh keyakinan akan kesesuaian produk dengan kebutuhannya.

Kewajiban memberi kompensasi berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dana tau penggantian kerugian akibat tidak atau kurang bergunanya produk untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dan karena tidak sesuainya produk yang diterima dengan yang diperjanjikan.¹⁴

¹⁴ Janus Sibaladok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013, hlm.73-74.

6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen, yang terdapat dalam Pasal 19, Pasal 23, Pasal 25, dan Pasal 26 yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Pasal 19

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- (2) 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.

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

- (4) 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.

- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

b. Pasal 23

Pelaku usaha yang 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.

c. Pasal 25

- (1) 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.

- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut :

- a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
- b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

d. Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.¹⁵

B. Tinjauan Hukum Ketenagalistrikan

1. Pengertian Ketenagalistrikan

PT. PLN (Persero) yang diberi kuasa Ketenagalistrikan oleh Pemerintah, sesuai Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, memiliki tugas utama untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi sebesarbesarnya untuk kepentingan umum. 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.

Dalam Pasal 1 angka (1) Undang – Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan disebutkan : “Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik”

¹⁵ Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Ketenagalistrikan memiliki asas dan tujuan yang terdapat dalam Pasal 2 angka (1) dan (2) yang disebutkan sebagai berikut:

- Pasal 2 angka (1):

Pembangunan ketenagalistrikan menganut asas:

- a. Manfaat;
- b. Efisiensi berkeadilan;
- c. Berkelanjutan;
- d. Optimalisasi ekonomi dalam pemanfaatan sumber daya energi;
- e. Mengandalkan pada kemampuan sendiri;
- f. Kaidah usaha yang sehat;
- g. Keamanan dan keselamatan;
- h. Kelestarian fungsi lingkungan; dan
- i. Otonomi daerah.

- Pasal 2 angka (2):

Pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.¹⁶

¹⁶ Pasal 2 angka (1) dan (2) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Dilihat dari asas dan tujuan di atas telah mencerminkan adanya kewajiban memberikan perlindungan terhadap konsumen listrik. Pelanggaran terhadap ini tentu ada konsekuensi hukumnya, kecuali terbukti adanya keadaan mendesak diluar kemampuan manusia (*force majeure*) seperti bencana alam atau gempa bumi yang tidak dapat dihindarkan.

Konsekuensi hukumnya tidak hanya sekedar permintaan maaf, melainkan kalau perlu pemberian ganti rugi kepada para pelanggan/konsumen akibat padamnya listrik. Konsekuensi ini wajar, mengingat bila konsumen di duga merugikan PT. PLN, padahal belum tentu terbukti kebenarannya menurut hukum, konsumen terpaksa membayar dugaan kerugian tersebut karena kepentingan agar listrik konsumen tidak diputus. Terhentinya penyediaan tenaga listrik dalam batas-batas tertentu ternyata dilindungi oleh Undang-undang melalui standar mutu dan keandalan. Artinya harus ada penetapan standar jumlah dan lama terhentinya penyediaan tenaga listrik karena gangguan. Apabila PT. PLN (Persero) melanggar standar ini terbuka peluang kecil untuk mengajukan gugatan ganti rugi.

Ternyata dimensi hukum padamnya aliran listrik tidak mengembirakan bagi pelanggan/konsumen listrik terutama konsumen rumah tangga. Karena sampai sekarang hak konsumen listrik untuk mendapatkan ganti kerugian dari PT. PLN masih belum terealisasi berdasarkan Undang-undang ketenagalistrikan.

2. Hubungan Hukum Antara PT. PLN (Persero) Pelaku Usaha dan Konsumen Pengguna Jasa

Berdasarkan UU Ketenagalistrikan, sebagai salah satu cabang penting yang sangat dibutuhkan oleh semua lapisan masyarakat baik di pedesaan maupun diperkotaan. Hal ini harus dapat dimanfaatkan sebaik mungkin untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, disamping itu tenaga listrik mempunyai kedudukan yang penting dalam pembangunan nasional pada umumnya dan sebagai salah satu pendorong kegiatan ekonomi pada khususnya dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spirituil berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Pelanggan pengguna listrik merupakan konsumen yang perlu mendapat perlindungan. Menurut Pasal 29 angka (1) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, beberapa hak pelanggan pengguna tenaga listrik antara lain:

- 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.¹⁷

Sementara itu Konsumen tenaga listrik juga mempunyai kewajiban, yang tertuang dalam Pasal 29 angka (2) UU Ketenagalistrikan, yaitu:

- a. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- b. Menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen;
- c. Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
- d. Membayar tagihan pemakaian tenaga listrik; dan
- e. Menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.

Konsumen bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.

Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Menteri.

3. Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Dalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen

Sesuai dengan ketentuan undang-undang, maka yang menjadi hak PLN sebagai 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;

¹⁷Pasal 29 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

- 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 menghalanginya¹⁸

Dalam penyediaan tenaga kelistrikan, maka kewajiban PT.PLN (Persero) adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku;
- b. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat;
- c. Memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan
- d. Mengutamakan produk dan potensi dalam negeri¹⁹

Mengenai tanggung jawab PT. PLN (Persero) dalam penyediaan aliran listrik kepada konsumen, apabila ada tuntutan / keluhan dari konsumen / pelanggan maka pihak PT.PLN (Persero) selaku pelaku usaha harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi / kompensasi atas pemadaman listrik yang terjadi.

¹⁸ Yuliati, "Perlindungan Hak-hak Konsumen Listrik di Indonesia Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen"

¹⁹ *ibid*

C. Tinjauan Hukum Tingkat Mutu Pelayanan PT. PLN (Persero)

1. Pengertian Tingkat Mutu Pelayanan

Tingkat Mutu Pelayanan (selanjutnya disebut TMP) adalah suatu ukuran yang menyatakan kualitas layanan PT. PLN (Persero) kepada pelanggan. Kualitas pelayanan pelanggan dilihat berdasarkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan menggunakan indikator Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) menurut Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017. Tingkat Mutu Pelayanan lebih berkaitan dengan sesuatu yang dijual oleh PT. PLN (Persero) kepada pelanggannya. Secara periodik PT. PLN (Persero) wajib menyusunnya dan mempublikasikannya melalui media informasi yang mudah diketahui masyarakat. Penetapan TMP ini dimaksudkan agar PT. PLN (Persero) dapat memberikan gambaran seberapa baik mutu pelayanan listrik, seberapa besar tantangan dalam upaya peningkatan pelayanan, seberapa mendesaknya dana yang dibutuhkan untuk perbaikan mutu pelayanan dan seberapa jauh keberhasilan PLN dalam peningkatan pelayanan pada pelanggannya.

Dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya maka target rasio elektrifikasi PT. PLN (Persero) dalam pembangunan infrastruktur listrik termasuk subsidi listrik harus dihubungkan dengan target kinerja perseroan. Subsidi listrik yang menjadi salah satu sumber pendapatan bagi PT. PLN (Persero) terus mengalami peningkatan akibat kebijakan subsidi yang tidak tepat sasaran sehingga perseroan tergantung pada APBN untuk mendanai kegiatan operasi dan investasi.

Menurut Utoyo dan Tresiana dalam Hartami (2009 : 8) kualitas jasa (pelayanan publik) berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan pelayanan publik yang bermutu yakni untuk instansi yang sudah memiliki standar pelayanan publik, maka pelayanan bermutu adalah pelayanan yang sesuai dengan standarnya. Berdasarkan pendapat tersebut, maka kualitas pelayanan pelanggan PT.PLN (Persero) diharapkan sesuai dengan standar atau melebihi standar yang telah ditetapkan.

2. Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Dalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen

PT.PLN (Persero) wajib memberikan kompensasi atau pengurangan tagihan listrik kepada Konsumen apabila realisasi TMP tenaga listrik melebihi 10% di atas besaran TMP yang ditetapkan atau dideklarasikan. Lebih jelasnya terdapat dalam Pasal 6 angka (1) – (6) Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 sebagai berikut:

Pasal 6 :

- (1) 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:

- a. lama gangguan;
- b. jumlah gangguan;
- c. kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah;
- d. kesalahan pembacaan kWh meter;
- e. waktu koreksi kesalahan rekening; dan/atau
- f. kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah.

- (2) Pengurangan tagihan listrik kepada Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sebesar:

- a. 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
- b. 20% (dua puluh persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk Konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (tariff adjustment).

- (3) 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.

- (4) Pengurangan tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diperhitungkan pada tagihan listrik atau pembelian token tenaga listrik Prabayar pada bulan berikutnya.

- (5) 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.

- (6) Sumber data pelaporan realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik sebagaimana dimaksud pada ayat (5) menggunakan hasil pengukuran dan aplikasi pelaporan PT PLN (Persero).

Skema pemberian kompensasi 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.

