

## Perlindungan konsumen jasa ketenagalistrikan di PT PLN Persero (Studi Kasus di PT PLN Persero)

Nasution, Fachruddin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20267978&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 15 tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, dan diganti dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan, maka pada tahun 1990 sudah ada beberapa ketentuan Pemerintah dan Keputusan Direksi PT PLN (Persero) yang diterbitkan sebagai aturan untuk melaksanakan perlindungan konsumen pada jasa ketenagalistrikan.

Jasa ketenagalistrikan yang diberikan kepada konsumen listrik harus berdasarkan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang tentang Ketenagalistrikan, dan perundang-undang lainnya. Ada beberapa hal yang dibahas dalam penulisan ini, yaitu bagaimana tanggung jawab PT PLN (Persero) berdasarkan kontrak terhadap konsumen listrik ?, dan bagaimana praktek penyelesaian sengketa konsumen listrik ?.

Dalam penelitian yang bersifat yuridis normatif ini, yang gunanya untuk mengetahui dan memahami bagaimana tanggung jawab PT PLN (Persero) berdasarkan kontrak terhadap konsumen listrik, dan faktor-faktor apa yang saja menyebabkan timbulnya suatu sengketa antara konsumen dengan PT PLN (Persero), dan bagaimana praktek penyelesaian sengketa nya?.

Dari hasil penelitian di PT PLN (Persero) didapat data bahwa PT PLN (Persero) bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanannya kepada konsumen listrik adalah berdasarkan kontrak yang disebut Surat Peijanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) yang ditanda tangani oleh kedua belah pihak yang tidak mengandung klausa Eksonarasi , dan PT PLN (Persero) telah berusaha menerapkan 13 (tiga belas) indikator tingkat mutu pelayanan yang berdasarkan Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 08LK/010/DIR/2002 tanggal 25 Juni 2002 , sedangkan praktek penyelesaian sengketa dilakukan melalui class action. Banyak konsumen listrik yang bukan sebagai pelanggan listrik, karena konsumen listrik tersebut bukanlah sebagai pihak yang menanda tangani kontrak, sehingga mereka bukanlah pihak yang berhak menggugat PT PLN (Persero) yang mengakibatkan gugatannya ditolak di Peradilan.