

BAB 4
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LISTRIK ATAS PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PLN (PERSERO) DITINJAU DARI PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

4.1. Permasalahan Yang Dihadapi Konsumen Atas Pemadaman Listrik Yang Terjadi

Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh penulis pada Bab 1, pemadaman listrik bukanlah merupakan hal yang asing karena selalu terjadi dari tahun ke tahun. Konsumen listrik seringkali mengalami pemadaman listrik secara mendadak, tanpa didahului pemberitahuan dari pihak PT. PLN (Persero). Tak jarang, konsumen tidak mengetahui sebab-musabab terjadinya pemadaman. Jikapun ada pemberitahuan, umumnya pemberitahuan tersebut disampaikan dengan cara yang kurang meluas, misalnya melalui internet. Pemberitahuan melalui internet merupakan metode yang kurang efektif, karena tidak semua orang memiliki kesempatan untuk mengakses internet secara mudah.

Menurut UUPK, pelaku usaha berhak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.¹³⁴ Sebaliknya, pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.¹³⁵ Sementara itu, konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut

¹³⁴ Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, ps. 6 huruf a.

¹³⁵ *Ibid.*, ps. 7 huruf d.

sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.¹³⁶ Adapun hak konsumen tersebut disertai kewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.¹³⁷

Dalam kaitannya dengan hal ini, konsumen listrik wajib membayar tagihan listrik tepat pada waktunya, sebaliknya konsumen listrik berhak untuk mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan. Apabila terjadi gangguan, konsumen berhak mendapatkan pelayanan atas perbaikan terhadap gangguan penyediaan tenaga listrik atau penyimpangan terhadap mutu tenaga listrik yang disalurkan. Idealnya, hak dan kewajiban ini harus dijalankan secara seimbang. Sayangnya, kondisi yang terjadi saat ini adalah bahwa pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) kepada konsumen dirasakan belum memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian yang pernah dilakukan YLKI terhadap 250 konsumen listrik yang berada dalam wilayah kerja PT. PLN (Persero) distribusi Jakarta, diperoleh 174 keluhan (32%) yang berhubungan dengan pembayaran rekening listrik, 115 keluhan (21%) atas kelambanan PT. PLN (Persero) dalam merespons gangguan dan pemadaman listrik yang terjadi, 108 keluhan (20%) mengenai pencatatan rekening listrik. Keluhan lainnya menyebar secara rata terhadap pemasangan instalasi listrik baru dan penambahan daya.¹³⁸

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengaduan gangguan listrik menjadi keluhan banyak responden. Dari 115 responden yang diteliti, 49 responden (42,6%) mengeluhkan tentang jarak perbaikan yang lama, sementara 32 responden (27,8%) mengeluhkan perbaikan gangguan yang dirasakan kurang simpatik. Adapun 13 responden (11,3%) mengeluhkan soal pelayanan telepon gangguan PT. PLN (Persero), yaitu no. 123, yang tidak berfungsi. Dalam hal ini, jika

¹³⁶ *Ibid.*, ps. 4 huruf b.

¹³⁷ *Ibid.*, ps. 5 huruf c.

¹³⁸ “Perlindungan Hukum Konsumen”, <<http://irfanmmunsoed21.wordpress.com/2008/08/14/perlindungan-hukum-konsumen/>>, Kamis, 14 Agustus 2008, diakses pada tanggal 12 November 2008.

konsumen menghubungi no. 123, maka telepon akan selalu bernada sibuk. Telepon yang berhasil masuk pun, tidak kunjung diangkat. Selain itu, 12 responden (10,4%) mengeluhkan soal birokrasi yang terlalu berbelit-belit. Sisa responden mengeluhkan petugas yang biasanya meminta biaya tambahan, pelayanan yang tidak memuaskan dan perbaikan yang tidak tuntas.¹³⁹

Mengenai pelaksanaan pemadaman listrik, PT. PLN (Persero) telah menetapkan standar waktu pemadaman sebesar 24 jam per tahun atau 1.440 menit per tahun. Angka ini apabila dirata-rata berarti maksimal 120 menit pemadaman yang akan dilakukan PT. PLN (Persero) dalam sebulan. Dalam kenyataannya, standar ini dilanggar oleh PT. PLN (Persero) sendiri. Masih berdasarkan penelitian yang dilakukan YLKI terhadap 250 responden, YLKI mencoba untuk mendata frekuensi pemadaman listrik yang terjadi di lapangan dengan meminta responden untuk mencatat jumlah pemadaman per hari selama dua bulan. Hasilnya hanya sejumlah 53 responden saja yang tidak mengalami pemadaman listrik pada bulan pertama, sedangkan pada bulan kedua meningkat menjadi 81 responden. Responden yang mengalami pemadaman sama dengan atau lebih rendah dari standar yang telah ditetapkan PT. PLN (Persero), yaitu 120 menit per bulan, berjumlah 129 responden (51,6%) untuk bulan pertama. Sementara itu, untuk bulan kedua berjumlah 111 responden (44,4%). Adapun pemadaman yang melebihi standar PT. PLN (Persero) dialami oleh 68 responden pada bulan pertama, sementara pada bulan kedua terdapat 86 responden. Dari 197 responden yang menyatakan pemadaman pada bulan pertama, hanya 28% saja yang mendapat pemberitahuan sebelumnya bahwa akan terjadi pemadaman, selebihnya tidak mendapatkan pemberitahuan. Untuk bulan kedua, pemadaman tanpa pemberitahuan terlebih dahulu meningkat menjadi 93,8%, sementara sisanya mendapatkan pemberitahuan.¹⁴⁰

Hasil penelitian YLKI tersebut dapat dijadikan gambaran atas kondisi pelayanan PT. PLN (Persero) yang sesungguhnya.

¹³⁹ *Ibid.*

¹⁴⁰ *Ibid.*

Menurut Cornelis LAY, seorang sosiolog, hampir semua anak negeri disadarkan terhadap sejumlah persoalan pokok seputar ketenagalistrikan yang menjadi persoalan semua orang akibat padamnya listrik. Pokok persoalan itu antara lain sebagai berikut:¹⁴¹

- a. Kerawanan pada tingkat teknis yang terungkap lewat kesadaran atau keringkahan sistem jaringan interkoneksi kelistrikan kita pada kemungkinan sabotase;
- b. Akibat-akibat sosialnya di tengah masyarakat seperti terungkap lewat kesadaran berupa derajat ketergantungan masyarakat yang sudah kronis pada listrik sebagai bagian prinsip dalam siklus hidup, terutama masyarakat perkotaan di Indonesia.

Merujuk prinsip-prinsip yang dianut oleh Undang-Undang Nomor 15 tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, PT. PLN (Persero) selaku pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan wajib menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus (berkesinambungan) dengan mutu dan keandalan yang baik. Ketentuan ini terdapat pada Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 15 tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan jo. Pasal 25 ayat (3) huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2006 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik. Pelanggaran terhadap prinsip ini tentu menimbulkan konsekuensi hukum, kecuali terbukti adanya keadaan mendesak di luar kemampuan manusia (*force majeure*), seperti gempa bumi dan bencana alam lainnya.

Konsekuensi hukum tersebut tidak hanya berupa permintaan maaf belaka dari PT. PLN (Persero), melainkan juga pemberian ganti rugi kepada para konsumen listrik yang dirugikan akibat padamnya listrik. Menurut Surat Keputusan Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114 Tahun 2003 tentang Deklarasi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh PT. PLN (Persero), apabila PT. PLN (Persero) melanggar tiga indikator yang

¹⁴¹ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 211.

dideklarasikannya, yaitu mengenai lamanya gangguan, jumlah gangguan dan kesalahan baca meter, maka PT. PLN (Persero) wajib memberikan kompensasi sebesar 10% dari biaya beban (biaya abonemen). Sebagai contoh, jika PT. PLN (Persero) menjanjikan bahwa pemadaman pada bulan Agustus paling lama hanya 2 jam, tetapi realisasinya melebihi 2 jam, maka PT. PLN (Persero) dikenakan penalti berupa pemberian kompensasi kepada konsumen listrik sebesar 10%.

Akan tetapi, pemberian ganti rugi ini tidak berlaku dalam hal penghentian arus listrik untuk sementara. Berdasarkan Pasal 16 ayat (2) jo. Pasal 16 ayat (4) Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2006 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, ditentukan bahwa penyediaan tenaga listrik hanya dapat dihentikan untuk sementara jika memenuhi salah satu atau lebih ketentuan berikut: (a) diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan pemeliharaan, perluasan atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan; (b) terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan; (c) terjadi keadaan yang dianggap membahayakan keselamatan umum; (d) atas perintah yang berwajib dan/atau pengadilan, dimana penghentian sementara tersebut tidak memberikan hak untuk penuntutan ganti rugi. Menurut Pasal 16 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2006, penghentian aliran listrik ini terlebih dahulu harus diberitahukan kepada masyarakat selambat-lambatnya 24 jam sebelum penghentian penyediaan tenaga listrik.

Dengan demikian, perlindungan hukum bagi konsumen listrik sangat diperlukan, terutama dalam masalah pemadaman listrik yang dapat merugikan konsumen. Jika tidak ada pengaturan dan pengawasan, maka dapat berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja PT. PLN (Persero).

4.2. Pelanggaran Hukum Yang Dilakukan Oleh PT. PLN (Persero) Selaku Pelaku Usaha Atas Terjadinya Pemadaman Listrik

4.2.1. Pelanggaran Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pelanggaran hukum yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) terhadap UUPK atas terjadinya pemadaman listrik, yaitu:

1. Pelanggaran hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Kenyamanan konsumen dilanggar oleh PT. PLN (Persero) dengan adanya pemadaman listrik, karena berbagai aktivitas keseharian konsumen menjadi terganggu. Konsumen rumah tangga mengeluhkan pekerjaan rumah tangganya menjadi terbengkalai akibat tidak berfungsinya sebagian besar peralatan rumah tangga yang beroperasi dengan menggunakan tenaga listrik. Banyak pula persediaan makanan yang disimpan oleh ibu-ibu di dalam *freezer* yang menjadi rusak akibat matinya kulkas saat terjadinya pemadaman listrik. Konsumen juga kesulitan mendapatkan suplai air bersih ketika pemadaman berlangsung. Selain itu, padamnya listrik juga mengganggu kegiatan belajar para pelajar karena pemadaman sering dilakukan pada malam hari. Tanpa penerangan yang memadai, tentunya kegiatan belajar sulit untuk dilaksanakan. Tak hanya itu saja, pemadaman listrik yang sering terjadi juga membuat konsumen merugi akibat rusaknya sejumlah barang elektronik dan peralatan rumah tangga yang menggunakan listrik. Hal-hal yang telah disebutkan tadi melanggar hak konsumen atas kenyamanan dalam mengkonsumsi listrik. Adapun hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa tercantum pada Pasal 4 huruf a UUPK.

2. Pelanggaran atas hak konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Konsumen listrik seringkali tidak mendapatkan layanan sebagaimana yang diinginkan. Terbukti dengan adanya pemadaman listrik, maka konsumen tidak

mendapatkan suplai listrik sesuai dengan nilai tukar yang telah dibayarnya. Konsumen telah membayar tagihan listrik bulanan secara rutin sesuai dengan besar pemakaiannya dengan tujuan untuk mendapatkan pasokan listrik secara terus-menerus. Namun demikian, ternyata PT. PLN (Persero) tidak mampu menyuplai listrik yang dibutuhkan konsumen. Dalam hal ini, PT. PLN (Persero) telah melanggar ketentuan Pasal 4 huruf b UUPK yang menyebutkan bahwa konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

3. Pelanggaran atas hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Sejak pemadaman listrik kembali dilakukan oleh PT. PLN (Persero), beberapa konsumen listrik telah mencoba melakukan pengaduan dan meminta penjelasan dari pihak PT. PLN (Persero) mengenai pemadaman yang terjadi. Akan tetapi, konsumen tidak berhasil mendapatkan tanggapan yang positif. Konsumen telah menghubungi PT. PLN (Persero) berkali-kali, namun telepon PT. PLN (Persero) selalu bernada sibuk sehingga konsumen tidak berhasil memperoleh penjelasan.¹⁴² Tentunya hal ini melanggar hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya, padahal Pasal 4 huruf d UUPK menyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

4. Pelanggaran atas kewajiban pelaku usaha untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Pasal 7 huruf d menyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Dari ketentuan

¹⁴² “Pemadaman Listrik Jawa-Bali: Kereta Listrik Jabotabek pun Terpaksa Berhenti”, <<http://www.library.ohiou.edu/indopubs/0053.html>>, diakses pada tanggal 12 November 2008.

tersebut dapat dilihat bahwa UUPK membebaskan kewajiban kepada PT. PLN (Persero) agar listrik yang diproduksinya senantiasa terjamin mutunya, sehingga konsumen tidak mengalami kerugian dalam pengkonsumsian. Pada praktiknya, kewajiban ini dilanggar oleh PT. PLN (Persero) melalui pemadaman listrik yang merupakan bukti konkrit bahwa listrik yang diproduksinya tidak terjamin mutunya. Ketentuan akan kewajiban PT. PLN (Persero) untuk menjamin mutu listrik yang diproduksinya juga terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2006 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik. Pasal 15 ayat (1) PP tersebut menyebutkan bahwa tenaga listrik yang disediakan untuk kepentingan umum wajib diberikan dengan mutu dan keandalan yang baik. Ketentuan ini diperjelas lagi dalam Pasal 16 ayat (1) yang menyebutkan bahwa tenaga listrik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 wajib disediakan secara terus-menerus.

4.2.2. Pelanggaran Terhadap Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan

Selain melanggar beberapa pasal dalam UUPK, PT. PLN (Persero) juga telah melanggar Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan. Pasal yang telah dilanggar tersebut, yaitu Pasal 15 ayat (1) huruf a dan b, yang menyatakan bahwa pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan dan pemegang izin usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan umum wajib menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Padamnya listrik merupakan pelanggaran atas kewajiban PT. PLN (Persero) untuk memasok tenaga listrik. Berkaitan dengan Pasal 15 ayat (1) huruf a dan b Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, ketentuan yang sama juga diberikan oleh Pasal 25 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2006 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik. Berdasarkan Pasal 25 ayat (3) PP

tersebut, pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan dan pemegang izin usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan umum dalam menyediakan tenaga listrik wajib:

1. Memberikan pelayanan yang baik;
2. Menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
3. Memberikan perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik;
4. Bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, kesehatan dan barang yang timbul karena kelalaiannya;
5. Melakukan pengamanan instalasi ketenagalistrikan terhadap bahaya yang mungkin timbul.

Peraturan lainnya yang berkaitan adalah Surat Keputusan Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114/2003 tentang Deklarasi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh PT. PLN (Persero), yang menyebutkan jika PT. PLN (Persero) melanggar tingkat mutu layanan yang ditetapkan, salah satunya tentang lamanya pemadaman, maka PT. PLN (Persero) wajib memberikan kompensasi sebesar 10% dari biaya beban listrik/abonemen kepada konsumen.¹⁴³

4.3. Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen Yang Dirugikan Atas Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN (Persero)

Setiap konsumen listrik yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh PT. PLN (Persero) dapat menyelesaikan sengketaanya melalui pengadilan atau di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UUPK.¹⁴⁴

¹⁴³ “SOS Sektor Ketenagalistrikan”, *loc.cit.*.

¹⁴⁴ Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, ps. 45.

Namun demikian, harus selalu diusahakan penyelesaian sengketa secara damai terlebih dahulu antara konsumen dengan PT. PLN (Persero) selaku pelaku usaha. Hal ini dapat dilakukan dengan pengajuan komplain/keluhan oleh konsumen terhadap PT. PLN (Persero). Dalam mengajukan komplain ini, konsumen dapat pula didampingi oleh LPKSM, seperti YLKI. Apabila PT. PLN (Persero) menerima komplain tersebut dengan baik dan bersedia untuk memberikan kompensasi yang berupa ganti-rugi yang layak, maka sengketa telah terselesaikan secara damai sehingga konsumen tidak perlu mengajukan gugatan melalui BPSK atau pengadilan negeri. Namun, apabila ternyata PT. PLN (Persero) tidak menanggapi komplain dari konsumen listrik tersebut dan juga menolak untuk memberikan ganti-rugi yang layak, maka konsumen dapat mengajukan gugatan melalui BPSK atau pengadilan.

Dasar gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen listrik adalah bahwa PT. PLN (Persero) telah melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam UUPK atau dapat juga dengan mengajukan dasar gugatan yang berupa PT. PLN (Persero) melakukan ingkar janji (*wanprestasi*) akan kewajibannya untuk memasok tenaga listrik secara terus-menerus sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen listrik yang bersangkutan. Kewajiban PT. PLN (Persero) untuk memasok tenaga listrik secara terus-menerus terdapat dalam perjanjian jual beli tenaga listrik, dimana perjanjian ini ditandatangani oleh konsumen ketika konsumen hendak memasang jaringan listrik. Terhadap *wanprestasi* yang dilakukannya tersebut, maka PT. PLN (Persero) wajib membayar ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen listrik. Namun demikian, harus terdapat hubungan sebab akibat atau hubungan kausal antara *wanprestasi* dan kerugian yang diderita oleh konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1247 dan 1248 KUHPerdara.¹⁴⁵

Dalam menentukan suatu *wanprestasi* yang dapat menimbulkan akibat langsung kerugian bagi kreditur (pihak yang berhak atas suatu prestasi), maka haruslah dilihat hubungan kausal dengan mengacu pada teori sebab akibat (*adequate*)

¹⁴⁵ Prof. Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2002), hal. 48.

ataupun teori *conditio sine quanon*. Teori sebab akibat (*adequate*) menyatakan bahwa suatu peristiwa dianggap sebagai akibat dari suatu peristiwa lain, apabila peristiwa yang pertama secara langsung diakibatkan oleh peristiwa yang kedua dan menurut pengalaman dalam masyarakat hal tersebut dapat terjadi. Sementara itu, teori *conditio sine quanon* melihat suatu akibat yang terjadi dari sudut kesepadanan antara sebab dan akibat. Terlepas dari kedua teori tersebut, cara yang paling mudah dan tepat untuk menentukan adanya hubungan kausal atau sebab akibat, yaitu apabila sebab tersebut selaras menimbulkan akibat, dimana antara sebab dan akibat telah ada hubungan yang erat. Misalnya, X merupakan sebab yang menimbulkan akibat Y, Y tidak akan terjadi tanpa adanya X. X dan Y benar-benar sepadan, maka antara X dan Y terdapat hubungan yang erat.

Penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK.¹⁴⁶ Pemohon yang mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis akan diberikan bukti tanda terima oleh Sekretariat BPSK.¹⁴⁷ Setiap penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan oleh Majelis yang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua BPSK dan dibantu oleh Panitera.¹⁴⁸ Majelis tersebut haruslah memiliki anggota yang berjumlah ganjil dan paling sedikit tiga orang yang mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha.¹⁴⁹ Adapun Ketua Majelis ditetapkan dari unsur pemerintah.¹⁵⁰

¹⁴⁶ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ps. 15 ayat (1).

¹⁴⁷ *Ibid.*, ps. 15 ayat (5).

¹⁴⁸ *Ibid.*, ps. 18 ayat (1).

¹⁴⁹ *Ibid.*, ps. 18 ayat (2).

¹⁵⁰ *Ibid.*, ps. 18 ayat (3).

Sementara itu, Panitia berasal dari anggota Sekretariat yang ditunjuk dengan surat penetapan Ketua BPSK.¹⁵¹

Selanjutnya, Ketua BPSK memanggil PT. PLN (Persero) selaku pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu tiga hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap.¹⁵² Dalam surat panggilan tersebut dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban PT. PLN (Persero) untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ketujuh terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK.

Metode yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi adalah konsiliasi, mediasi atau arbitrase berdasarkan pilihan dari para pihak yang bersengketa.¹⁵³ Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa di antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak.¹⁵⁴ Sementara itu, mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak ketiga yang tidak memihak (*impartial*) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.¹⁵⁵ Adapun pengertian arbitrase berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar

¹⁵¹ *Ibid.*, ps. 19 ayat (1).

¹⁵² *Ibid.*, ps. 26 ayat (1).

¹⁵³ Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, ps. 52 huruf a.

¹⁵⁴ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hal. 106.

¹⁵⁵ *Ibid.*, hal. 109.

pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.¹⁵⁶

Apabila PT. PLN (Persero) atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan pertama, Majelis memberi kesempatan terakhir kepada konsumen dan PT. PLN (Persero) untuk hadir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan.¹⁵⁷ Persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu lima hari kerja terhitung sejak hari persidangan pertama dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan PT. PLN (Persero) oleh Sekretariat BPSK.¹⁵⁸ Bilamana pada persidangan kedua konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika PT. PLN (Persero) yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran PT. PLN (Persero).¹⁵⁹

BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 hari setelah gugatan diterima.¹⁶⁰ Apabila PT. PLN (Persero) tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu 14 hari atas putusan yang telah dikeluarkan BPSK, maka PT. PLN (Persero) dianggap menerima putusan tersebut.¹⁶¹ Namun apabila PT. PLN (Persero) berkeberatan atas putusan yang dikeluarkan BPSK, maka PT. PLN (Persero) dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri. Pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 hari setelah keberatan diterima.¹⁶² Adapun pengajuan kasasi ke Mahkamah Agung dapat dilakukan paling lambat 14 hari setelah

¹⁵⁶ *Ibid.*, hal 114.

¹⁵⁷ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ps. 36 ayat (1).

¹⁵⁸ *Ibid.*, ps. 36 ayat (2).

¹⁵⁹ *Ibid.*, ps. 36 ayat (3).

¹⁶⁰ Indonesia, *op. cit.*, ps. 55.

¹⁶¹ *Ibid.*, ps. 56 ayat (2) dan (3).

¹⁶² *Ibid.*, ps. 58 ayat (1).

dikeluarkannya putusan pengadilan.¹⁶³ Dalam waktu paling lambat 30 hari, Mahkamah Agung harus mengeluarkan putusan.¹⁶⁴

Apabila penyelesaian sengketa dilakukan melalui jalur pengadilan, maka gugatan yang diajukan konsumen dapat dilakukan secara langsung tanpa terlebih dahulu melalui BPSK.¹⁶⁵ Gugatan dapat diajukan melalui pengadilan negeri di tempat kedudukan konsumen. Adapun tata cara penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan mengacu pada ketentuan hukum acara perdata. Dalam hal ini berlakulah Pasal 64 UUPK, dimana hakim mengacu pada ketentuan hukum perdata sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Apabila bertentangan dengan UUPK, maka yang dipergunakan adalah ketentuan UUPK. Terhadap putusan yang dikeluarkan oleh pengadilan negeri, dapat diajukan banding dan kasasi sebagaimana layaknya perkara perdata biasa.

Dengan demikian, UUPK telah memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen listrik agar dapat menuntut hak-haknya apabila merasa dirugikan oleh PT. PLN (Persero) sehubungan dengan terjadinya pemadaman listrik.

¹⁶³ *Ibid.*, ps. 58 ayat (2).

¹⁶⁴ *Ibid.*, ps. 48 ayat (3).

¹⁶⁵ *Ibid.*, ps. 45 ayat (2).