

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA TENAGA LISTRIK PASCABAYAR ATAS PENGALIHAN BIASA SECARA SEPIHAK OLEH PT.PLN (PERSERO)

Syarifah Chusnah

Fakultas Hukum, Universitas Jember
Email: syarifahchusnah99@gmail.com

Edi Wahjuni

Fakultas Hukum, Universitas Jember
Email: ediwahjuni1968@gmail.com

Firman Floranta Adonara

Fakultas Hukum, Universitas Jember
Email: floranta777@gmail.com

Abstrak

Pandemi *Covid-19* membuat PT. Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN) menerapkan kebijakan pembayaran tagihan listrik pasca bayar dengan sistem perhitungan rata-rata pemakaian 3 bulan terakhir dan membebankan kelebihan daya pada bulan berikutnya. Kebijakan pengalihan biaya ini dilakukan secara sepihak, serta berimbas buruk pada rumah tangga, pengusaha kecil hingga industri besar. PT. PLN berdalih bahwa kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) membuat pelaku usaha tidak dapat melakukan pemeriksaan KWH meter. Namun dalih tersebut tidak dapat dibenarkan, mengingat pada saat PSBB, sektor layanan dasar tetap berjalan, termasuk sektor layanan listrik. Lebih lanjut, realitas ini dapat dikatakan sebagai bentuk bisnis yang tidak lazim. PT. PLN dianggap telah lalai melaksanakan tugasnya dalam melakukan pencatatan meteran pada pengguna tenaga listrik pasca bayar. Terlebih, PT. PLN tidak memberikan informasi kepada konsumen tentang adanya kebijakan ini. Puncaknya, fenomena ini memberikan ketidakadilan pada konsumen. Topiknya adalah konsumen mengalami kerugian akibat tidak adanya informasi atas pengalihan biaya tenaga listrik pascabayar yang dilakukan PT. PLN (Persero) secara sepihak. Sehingga konsumen mencari upaya penyelesaian sengketa untuk mendapatkan hak-hak sebagai konsumen dan mendapatkan perlindungan hukum.

Kata Kunci: Konsumen, Pengalihan Biaya, Pascabayar, Perlindungan Hukum

Abstract

The Covid-19 pandemic made PT. The State Electricity Company (PT. PLN) implements a postpaid electricity bill payment policy with a calculation system for the average usage of the last three months and charges the excess power in the following month. This fee transfer policy is carried out unilaterally and negatively impacts households, small entrepreneurs, to large industries. PT. PLN argued that the Large-Scale Social Restrictions (PSBB) policy prevented itself from conducting KWH meter checks. This

argument cannot be justified, considering that the primary service sector was still running at the time of the PSBB, including the electricity service sector. PT. PLN is deemed to have neglected to carry out its duties in carrying out meter recording for postpaid power users. PT. PLN does not provide information to consumers about the existence of this policy. Ultimately, this phenomenon gives consumers injustice. The topic is that consumers suffer losses due to the absence of information on the transfer of postpaid electricity costs by PT. PLN (Persero) unilaterally. So that consumers seek dispute resolution efforts to obtain rights as consumers and obtain legal protection.

Keywords: Consumer, Transfer Cost, Pascabayar, Legal Protection

A. PENDAHULUAN

Kemajuan Teknologi membawa perubahan yang sangat besar pada tatanan kehidupan manusia saat ini, dengan adanya kemajuan teknologi dapat mempermudah kegiatan manusia atau masyarakat dalam segala bidang, seperti kegiatan dalam bidang ekonomi, bidang pendidikan, bidang jasa transportasi, dan segala bidang lainnya. Seiring dengan kemajuan teknologi, maka semakin meningkat juga kebutuhan manusia di segala sektor usaha yang mengandalkan tenaga listrik. Oleh sebab itu, dengan meningkatnya kebutuhan tenaga listrik maka kualitas yang diberikan harus seimbang dengan perkembangan dan pembangunan penyedia tenaga listrik yang ada. Perusahaan secara tidak langsung dituntut untuk memberikan pelayanan secara optimal dalam penyediaan barang atau jasa. Dengan adanya kemajuan teknologi, pelayanan optimal yang dimaksud adalah untuk memberikan kepuasan bagi konsumen untuk menikmati barang atau jasa yang telah disediakan oleh perusahaan.

PT. PLN (Persero) bergerak dalam penyediaan tenaga listrik yang dikuasai oleh negara memiliki peranan yang sangat penting sebagai sumber tenaga listrik mulai dari mengoperasikan pembangkit listrik hingga melakukan transmisi untuk masyarakat diseluruh wilayah Indonesia. Pada masa pandemi *covid-19* PT. PLN (Persero) menerapkan pembayaran tagihan listrik Pascabayar dengan sistem perhitungan rata-rata pemakaian 3 bulan terakhir dan membebankan kelebihan daya pada bulan berikutnya, tidak menggunakan Alat Pembatas dan Pengukur (APP) atau meteran yang sudah terpasang di setiap rumah. Sedangkan dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) sudah tertulis dengan jelas dan disepakati oleh kedua belah pihak bahwa sistem pembayaran Pascabayar menggunakan Alat Pembatas dan Pengukur (APP) bukan menggunakan perhitungan rata-rata pemakaian 3 bulan terakhir kemudian kelebihan daya yang tidak tercatat dibebankan pada bulan selanjutnya. Kebijakan pengalihan biaya sistem pembayaran ini dilakukan oleh PT. PLN (Persero) tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu kepada konsumen, sehingga pada waktu pembayaran tagihan listrik

konsumen pascabayar meningkat drastis dan tidak wajar dari tagihan listrik bulan sebelumnya.¹

Penyediaan tenaga listrik PT. PLN (Persero) dengan efisien dan semaksimal mungkin untuk memberikan manfaat dan kesejahteraan bagi masyarakat. Tetapi pada kenyataannya, PT. PLN (Persero) menerapkan kebijakan pengalihan biaya sistem pembayaran rata-rata pemakaian 3 bulan terakhir dan membebankan kelebihan daya yang tidak tercatat pada bulan berikutnya tanpa memperhatikan pihak konsumen. Pengalihan biaya tenaga listrik Pascabayar ini berakibat besar pada rumah tangga, karena merasa dirugikan dengan pemakaian tenaga listrik yang normal tetapi tagihan listrik bisa mengalami kenaikan tertinggi mencapai 10 kali lipat dari tagihan listrik bulan sebelumnya. Bukan hanya berimbas pada rumah tangga tetapi pengusaha kecil hingga industri besar juga merasakan dampak dari kebijakan pengalihan biaya ini.²

Adanya pengalihan biaya tenaga listrik Pascabayar secara sepihak oleh PT. PLN (Persero) tanpa adanya edukasi dan informasi terbuka kepada konsumen, dapat dikatakan bahwa PT. PLN (Persero) tidak memiliki itikad baik (*good faith*) dalam menjalankan usahanya untuk memberikan informasi yang benar, jujur dan jelas. Konsumen sebagai pengguna tenaga listrik secara sepihak dijatuhi sanksi apabila telat membayar tagihan berupa denda hingga pemutusan aliran listrik sementara, jika melihat dari pihak PT. PLN (Persero) sanksi berupa kompensasi ataupun ganti rugi yang sama tidak dapat diarahkan kepada pihak penyedia tenaga listrik yang terlambat merealisasikan pelayanan kepada konsumen atau masyarakat.³

B. METODOLOGI

Penulisan Jurnal ini menggunakan metode penelitian hukum Yuridis Normatif dimana penelitian ini menitikberatkan pada penelitian norma atau kaidah hukum dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data sekunder. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Peundang-undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang dihadapi. Pendekatan konseptual pendekatan yang dilakukan merujuk pada prinsip-prinsip hukum yang dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan para sarjana hukum ataupun doktrin-doktrin hukum.

¹ <https://mediakonsumen.com/2020/07/10/surat-pembaca/tagihan-listrik-membengkak> diakses pada tanggal 5 Februari 2021, 14:30.

² <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200609085153-85-511266/pln-catat-ada-tagihan-listrik-yang-bengkak-10-kali-lipat> diakses pada tanggal 11 November 2020, 13:23

³ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Penerbit Gramedia Widiasarana, 2000) Indonesia, h. 173.

C. TANGGUNG JAWAB PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT TIDAK ADANYA INFORMASI ATAS PENGALIHAN BIAYA TENAGA LISTRIK PASCABAYAR

PT. PLN (Persero) dalam pelaksanaannya yaitu melakukan pengadaan tenaga listrik mulai dari pengoperasian pembangkit listrik, transmisi, hingga proses distribusi dan penjualan tenaga listrik kepada konsumen. Hal tersebut yang merupakan salah satu kewajiban dapat menimbulkan hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) sebagai penyedia tenaga listrik dengan konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa. Konsumen yang dimaksud merupakan konsumen akhir yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangga dan tidak mempunyai tujuan untuk diperdagangkan kembali kepada orang lain.

Hubungan hukum adalah hubungan yang diatur oleh hukum. hubungan hukum timbul antara dua atau lebih subjek hukum mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain yang saling mengikatkan diri. Hubungan hukum bisa terjadi di antara sesama subjek hukum dan antara subjek hukum dengan barang. Hubungan antara sesama subjek hukum dapat terjadi antara seorang dengan seorang lainnya, antara seseorang dengan suatu badan hukum. Adapun hubungan antara subjek hukum dan barang berupa hak yang dikuasai oleh subjek hukum itu atas barang tersebut baik berupa barang berwujud atau tidak berwujud dan barang bergerak atau tidak bergerak.⁴

Hubungan hukum memiliki syarat-syarat yaitu adanya peraturan-peraturan yang mengatur hubungan hukum dasar hukum dan peristiwa hukum. Peristiwa hukum atau kejadian hukum (*rechtsfeit*) adalah peristiwa kemasyarakatan yang akibatnya diatur oleh hukum. Transaksi jual beli merupakan salah satu peristiwa hukum yang terdapat akibat yang diatur oleh hukum, yaitu timbulnya suatu hak dan kewajiban, sebagaimana diatur pada Pasal 1457 BW yang mengatur tentang jual beli dimana apabila terdapat transaksi jual beli, maka pihak yang satu saling mengikatkan diri dengan pihak yang lain untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Transaksi jual beli memiliki beberapa asas, salah satunya adalah asas kebebasan berkontrak. Asas tersebut memuat kebebasan kepada para pihak untuk :⁵

1. membuat atau tidak membuat perjanjian
2. mengadakan perjanjian dengan siapapun
3. menentukan isi perjanjian, pelaksanaan dan persyaratannya, dan
4. menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.

Berdasarkan asas kebebasan berkontrak tersebut, maka PT. PLN (Persero) sebagai penyedia tenaga listrik dengan konsumen mendapatkan kebebasan dalam membuat perjanjian baik dalam bentuk tertulis maupun lisan. Konsumen yang hendak melakukan

⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta : Kharisma Putra Utama, 2016) h. 254.

⁵ Salim H.S., *Op. Cit.* h. 9

pemasangan, maka mengajukan permohonan untuk menjadi pelanggan tenaga listrik pada PT. PLN (Persero) tersebut. Konsumen pengguna tenaga listrik PT. PLN (Persero) diwajibkan untuk menandatangani perjanjian penyediaan tenaga listrik yang tertuang secara tertulis dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (selanjutnya disebut SPJBTL). SPJBTL dibuat oleh PT. PLN (Persero) secara sepihak, sehingga konsumen harus mematuhi dan memenuhi kewajibannya berdasarkan perjanjian yang tertulis dalam SPJBTL tersebut. Setelah menyetujui dan menandatangani SPJBTL, kemudian konsumen melakukan pembayaran biaya penyambungan dan uang jaminan, maka pada saat itu juga konsumen dinyatakan sah sebagai pembeli atau pelanggan PT. PLN (Persero).

Kebijakan yang digunakan PT. PLN (Persero) saat pandemi covid-19 yaitu melakukan perhitungan rata-rata pemakaian konsumen pascabayar dihitung dari 3 bulan terakhir pemakaian tenaga listrik, PT. PLN (Persero) tidak menggunakan APP dalam menghitung tenaga listrik yang digunakan oleh konsumen pascabayar, sehingga perhitungan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) menjadi tidak sesuai dengan tenaga listrik yang digunakan oleh konsumen pascabayar. Setelah melakukan kebijakan perhitungan 3 bulan rata-rata pemakaian, pada bulan berikutnya terjadi kenaikan tagihan konsumen pascabayar secara drastis dan tidak normal, PT. PLN (Persero) menyanggah karena adanya pengalihan biaya yang terjadi dan biaya yang tidak terhitung, kemudian dibebankan kepada konsumen pada bulan selanjutnya. PT. PLN (Persero) Sebagai Pelaku Usaha sebagai pelaku usaha mempunyai tanggung jawab akibat pengalihan biaya secara sepihak kepada konsumen pascabayar karena telah melanggar hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atas jasa;
- b. hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa 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 keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan 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.

Tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan

kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dapat dibebankan pada pihak-pihak yang terkait. Tanggung jawab pelaku usaha terdapat pada BW, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1365, Pasal 1366, Pasal 1367. Pada Pasal 1365 BW menyatakan bahwa :“Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut ”. Tanggung jawab pelaku usaha pada Pasal 1366 BW menyatakan bahwa :“Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembroannya”. Tanggung jawab pelaku usaha pada Pasal 1367 yang menyatakan bahwa : “Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.

Tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam UUPK terdapat di dalam Pasal 19 UUPK ayat (1) yang menyatakan bahwa : “Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”

Tanggung Jawab pada Pasal 6 Ayat (1) Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 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). memuat substansi yang menyatakan bahwa :

“(1) PT PLN (Persero) wajib memberikan Kompensasi kepada Konsumen dalam hal realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik di atas besaran yang ditetapkan untuk indikator mutu pelayanan:

- 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.”

Dalam hal tanggung jawab petugas PT. PLN (Persero) terhadap konsumen pengguna tenaga listrik pascabayar akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Namun, tanggung jawab PT. PLN (Persero) memiliki batasan, sebagai penyedia jasa tenaga listrik, hanya bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen apabila kerugian tersebut benar-benar terbukti bahwa kerugian yang dialami konsumen adalah murni kesalahan petugas PT. PLN (Persero). Pengalihan biaya secara sepihak oleh PT. PLN (Persero) tanpa adanya informasi membuktikan bahwa pihak pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jujur mengenai pembayaran

konsumen pengguna listrik pascabayar. Hal tersebut tentu telah melanggar hak-hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 UUPK, terlanggarnya akan hak-hak konsumen dalam kasus ini membuat pihak PT. PLN (Persero) selaku pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada pihak konsumen yang dirugikan sebagaimana tercantum pada Pasal 7 huruf g UUPK yang mengatur bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban kepada konsumen untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian berupa kompensasi dari pihak pelaku usaha, sedangkan pihak pelaku usaha yang telah terbukti melanggar ketentuan dari Pasal 4 UUPK tersebut maka akan dikenakan sanksi sesuai UUPK. Sanksi yang diberikan kepada pihak pelaku usaha dapat berupa sanksi administratif dan juga sanksi pidana. Sanksi administratif sesuai dengan Pasal 60 ayat (1) UUPK yang menjelaskan mengenai poin pada Pasal 19 ayat (1) UUPK yaitu pelaku usaha memberikan ganti kerugian dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan. Pelaku usaha bertanggung jawab mengganti kerugian atas terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian *financial* dan kesehatan karena mengkonsumsi produk yang diperdagangkan.

D. UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA YANG DAPAT DITEMPUH OLEH KONSUMEN ATAS PENGALIHAN BIAYA TENAGA LISTRIK OLEH PT. PLN (PERSERO) SECARA SEPIHAK

Dalam upaya pengalihan biaya tenaga listrik karena kelalaian petugas, upaya dasar yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna listrik pascabayar adalah mengajukan pengaduan ke Layanan Keluhan Pelanggan. Pengaduan dapat dilakukan dengan mendatangi loket Layanan Keluhan Pelanggan yang ada di setiap kantor cabang PT. PLN (Persero), melalui *call center* 123 maupun dapat memasukkan pengaduan melalui *website* PLN.co.id sebagai upaya untuk pemenuhan pelayanan konsumen, sehingga keluhan konsumen diharapkan bisa segera mendapatkan penanganan yang baik dari pihak PT. PLN (Persero). Apabila konsumen merasa kurang puas terhadap penyelesaian yang diberikan PT. PLN (Persero), maka dijelaskan pula menurut Pasal 45 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. ketentuan Pasal tersebut menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari para pihak yang bersengketa.

Upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)* mempunyai beberapa cara yang dapat ditempuh. ADR tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, *summary jury trial* dan *settlement*

conference serta bentuk lainnya.⁶ Dari beberapa alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dibebankan menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Di dalam UUPK hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam cara penyelesaian di luar pengadilan yaitu : arbitrase, konsiliasi dan mediasi.⁷

1) Arbitrase

Arbitrase merupakan cara penyelesaian atau pemutusan sengketa di luar peradilan umum oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter berdasarkan persetujuan bahwa para pihak akan tunduk pada atau menaati keputusan yang diberikan Majelis.

2) Konsiliasi

Konsiliasi merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa, tetapi tetap didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai Konsiliator.

3) Mediasi

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa, tetapi tetap didampingi oleh Majelis yang bertindak aktif sebagai Mediator.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dibebankan kepada lembaga penyelesaian sengketa konsumen yaitu : *Pertama*, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).UUPK memberikan kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK merupakan suatu badan publik yang bersifat eksklusif di bidang perlindungan konsumen yang menjalankan kekuasaan kehakiman. Penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat ditempuh apabila pelaku usaha tidak mau menyelesaikan tuntutan ganti rugi atau di antara mereka tidak ada penyelesaian. Pada Pasal 23 UUPK menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat ditempuh, yaitu jika penyelesaian secara damai di luar pengadilan tidak berhasil, baik karena produsen menolak, tidak memberikan tanggapan maupun jika tidak tercapai kesepakatan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK diawali dengan pengajuan permohonan atau pengaduan korban, baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis mengenai peristiwa yang terjadi yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. pengajuan permohonan atau pengaduan ganti kerugian melalui BPSK hanya bisa dilakukan oleh konsumen atau ahli warisnya. Sebagaimana yang dimaksud di dalam UUPK, pihak lain yang dimungkinkan untuk menggugat, seperti kelompok konsumen, swadaya masyarakat atau pemerintah tidak bisa mengajukan permohonan melalui BPSK tetapi hanya bisa

⁶ Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 1997), h. 186-189.

⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, h. 248.

mengajukan gugatan melalui pengadilan (umum).⁸ dan *Kedua*, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui LPKSM mempunyai kewenangan yang diatur pada Pasal 44 ayat (2) UUPK yaitu “Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen”. LPKSM berperan dalam memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya, bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen dan melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Upaya penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui beberapa pilihan, dapat melalui jalur pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non litigasi). Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur pengadilan dilakukan apabila penyelesaian sengketa melalui jalur di luar pengadilan yang ditempuh oleh para pihak gagal atau salah satu pihak keberatan dengan hasil akhir dari penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Apabila berperkara di pengadilan, Khususnya perkara perdata dapat diselesaikan dengan dua acara yaitu perkara tersebut dapat diputus oleh hakim dan perkara tersebut dapat diselesaikan melalui perdamaian di muka sidang atau hakim. Perkara yang diputus oleh pengadilan (hakim), merupakan perkara yang diselesaikan secara adjudikatif (*adjudicative*) dimana penyelesaian perkara atau sengketa secara adjudikatif melibatkan campur tangan pihak ketiga, hakim menjadi pihak ketiga yang mempunyai kewenangan untuk memberikan putusan berdasarkan ketentuan yang berlaku tanpa kedua belah pihak menghendaki atau tidak isi dari putusan tersebut. Perkara atau sengketa yang diselesaikan secara adjudikatif, maka memberikan peran pengadilan untuk menjatuhkan putusan (*vonnis*).⁹

Namun, perkara atau sengketa yang diselesaikan melalui perdamaian di muka sidang atau hakim, maka sengketa tersebut diselesaikan secara mediasi. Mediasi yang berada di dalam pengadilan diatur oleh Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan. Pada Pasal 24 sampai dengan Pasal 32 PERMA No 1 Tahun 2016 memuat mengenai tahapan proses mediasi di pengadilan. Pasal 27 ayat (1) PERMA No 1 Tahun 2016 memuat “Apabila mediasi berhasil mencapai kesepakatan, Para Pihak dengan bantuan Mediator wajib merumuskan kesepakatan secara tertulis dalam kesepakatan perdamaian yang ditandatangani oleh Para Pihak dan Mediator.” Dan Pasal 32 ayat (1) memuat “Apabila mediasi tidak berhasil atau tidak dapat dilaksanakan, Mediator wajib menyatakan Mediasi tidak berhasil mencapai kesepakatan dan memberitahukannya secara tertulis kepada Hakim pemeriksa perkara”. Apabila tidak tercapai kesepakatan, hakim melanjutkan perkara sesuai dengan ketentuan hukum acara

⁸ *Ibid*, h. 225.

⁹ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang : UB Press, 2011), h.100-101.

yang berlaku. Upaya penyelesaian konsumen melalui jalur pengadilan terdapat 4 pihak yang dapat mengajukan gugatan tersebut, yaitu :¹⁰

- 1) Gugatan dapat diajukan oleh seorang konsumen atau ahli waris yang bersangkutan;
- 2) Gugatan dapat diajukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- 3) Gugatan dapat diajukan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat;
- 4) Gugatan dapat diajukan oleh pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dimanfaatkan menimbulkan kerugian yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Terdapat beberapa tahap penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau litigasi seperti tahap mengajukan gugatan dan tahap pembuktian alat bukti dan saksi. Syarat-syarat mengajukan gugatan dalam syarat ini tidaklah ditentukan secara limitatif, dalam praktiknya syarat mengajukan gugatan terdiri dari syarat formal dan syarat material/substansial. Syarat formal meliputi tempat dan tanggal pembuatan surat gugatan, terdapat pembubuhan materai dan juga tanda tangan dari pihak penggugat dan kuasa hukum yang bersangkutan. Kemudian syarat material/ substansial meliputi adanya identitas dari pihak penggugat dan tergugat, adanya posita atau dalil-dalil yang menunjukkan perikatan berdasarkan perjanjian guna mengajukan suatu tuntutan dan petitum atau hal-hal yang dimohonkan oleh pihak penggugat untuk diputuskan oleh hakim dalam pengadilan yang bersangkutan.¹¹

E. PENUTUP

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah di jelaskan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut, *Pertama*, Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu : Pelaku usaha bertanggung jawab kepada konsumen apabila barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan mengalami kerusakan, pencemaran, dan/atau mengakibatkan kerugian bagi konsumen. pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 19 ayat (1) UUPK pemberian ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilai tukarnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. *Kedua*, Upaya penyelesaian sengketa karena pengalihan biaya tenaga listrik pascabayar yang mengakibatkan tagihan konsumen naik menyebabkan kesalahan baca meter pelanggan telah melanggar Tingkat Mutu pelayanan (TMP), maka konsumen dapat melakukan pengaduan melalui layanan aduan yang telah disediakan oleh PT. PLN (Persero) maupun melalui call center 123 atau website resmi PT. PLN (Persero). Apabila konsumen tidak puas dengan layanan aduan, konsumen dapat menyelesaikan sengketa melalui jalur di luar pengadilan dengan jalur mediasi, konsiliasi dan arbitrase untuk mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha. Penyelesaian sengketa melalui jalur di

¹⁰Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2017), h.176.

¹¹ Celina Tri Siwi, *Ibid*, h.179-180.

luar pengadilan tidak tercapai kesepakatan maka konsumen dapat menempuh upaya penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan dengan mengajukan gugatan.

Saran dari Penulis yaitu pelaku usaha PT. PLN (Persero) melakukan kewajibannya sebagai pelaku usaha dengan mengkomunikasikan kepada pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai konsumen sebelum melakukan kebijakan yang berkaitan dengan hak-hak konsumen, PT. PLN (Persero) dapat memberikan informasi yang terbuka dan tersampaikan kepada konsumen, PT. PLN (Persero) diharapkan dapat melakukan evaluasi pelayanan kepada pelanggan terkait tagihan pembayaran yang naik secara tidak wajar. Serta pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai konsumen hendaknya melakukan upaya-upaya yang perlu dilakukan yaitu konsumen diharapkan berani untuk menyuarakan hak-haknya apabila tidak mengerti atas suatu kebijakan yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan menggali dan meminta informasi serta dasar hukum pelaksanaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

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

Celina Tri Siwi, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika.

Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang : UB Press.

Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta : Kharisma Putra Utama.

Salim H.S, 2003, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika.

Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia.

Yahya Harahap, 1997, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Bandung : Citra Aditya Bakti.

PERUNDANG-UNDANGAN

Burgerlijk Wetboek (Staatsblad Nomor 23 Tahun 1847).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 3821).

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052);

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) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1182).

INTERNET

CNN Indonesia, 2020, PLN Catat Ada Tagihan Listrik yang Bengkok 10 Kali Lipat, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200609085153-85-511266/pln-catat-ada-tagihan-listrik-yang-bengkok-10-kali-lipat> diakses pada tanggal 11 November 2020, 13:23.

Media konsumen, 2020, Tagihan Listrik Membengkok, <https://mediakonsumen.com/2020/07/10/surat-pembaca/tagihan-listrik-membengkok> diakses pada tanggal 5 Februari 2021.