

**ASPEK PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
JASA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA**

Hurairah¹

ABSTRACT

This study focuses on aspects of legal protection for consumers of state electricity companies and whether consumers of state electricity companies are provided protection. This study uses a socio-legal approach that primarily performs qualitative methods, based on literature data. Using a socio-legal approach, this research will carry out two types of approaches, which are normative social and legal. This study provides consumers with the protection of state electricity companies where settlement of out-of-court disputes is carried out through the Consumer Protection Foundation (YPK) and if it is unsuccessful, then the lawsuit is carried out through the District Court.

Keywords: Legal Protection, Consumers

ABSTRAK

Studi ini berfokus pada aspek perlindungan hukum bagi konsumen perusahaan listrik negara dan apakah konsumen perusahaan listrik negara diberikan perlindungan. Penelitian ini menggunakan pendekatan sosial-hukum yang terutama melakukan metode kualitatif, berdasarkan data literatur. Dengan menggunakan pendekatan sosial-hukum, penelitian ini akan melakukan dua jenis pendekatan, yaitu sosial dan hukum normatif. Studi ini memberikan perlindungan kepada perusahaan listrik negara kepada konsumen di mana penyelesaian perselisihan di luar pengadilan dilakukan melalui Yayasan Perlindungan Konsumen (YPK) dan jika tidak berhasil, maka gugatan tersebut dilakukan melalui Pengadilan Negeri.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen

¹ Dosen UNIVED bengkulu

I. PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, (Amandemen ke IV) menentukan secara tegas bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum. Prinsip negara hukum menuntut antara lain adanya jaminan kesederajatan bagi setiap orang di hadapan hukum. Oleh karena itu, Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 menentukan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.

Indonesia sebagai negara hukum menjamin warganya sama kedudukannya di muka hukum. Hal ini sebagaimana disebutkan dalam ketentuan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 (Amandemen ke IV) pada Pasal 27 ayat (1) bahwa : “Setiap warga negara sama kedudukannya dalam hukum dan pemerintahan serta wajib menjunjung hukum dan pemerintahan tersebut tanpa terkecuali”. Makna dari pasal tersebut lebih jauh bahwa setiap

warga negara mempunyai hak dibela, sama diperlakukan dimuka hukum dan keadilan untuk semua.

Selanjutnya Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 (Amandemen ke IV) pada Pasal 28 D Ayat (1) bahwa : “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”.

Globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan / atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan / atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan / atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan / atau jasa sesuai dengan

keinginan dan kemampuan konsumen.

Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi obyek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Secara umum dan mendasar hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan atau jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dari barang dan atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya), merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain.

Produsen sangat menentukan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen tidak mungkin produsen

dapat terjamin kelangsungan usahanya, sebaliknya konsumen kebutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi produsen.

Saling ketergantungan karena kebutuhan tersebut dapat menciptakan suatu hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan sepanjang masa, sesuai dengan tingkat ketergantungan akab kebutuhan yang tidak terputus-putus.

Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi di pemasaran, dan penawaran. Rangkaian kegiatan tersebut, merupakan rangkaian perbuatan dan perbuatan hukum tidak mempunyai akibat hukum dan yang mempunyai akibat hukum baik terhadap semua pihak maupun hanya kepada pihak-pihak tertentu saja. Hal tersebut secara sistematis di manfaatkan oleh produsen dalam suatu sistem distribusi atau pemasaran produk barang guna mencapai suatu tingkat produktifitas dan efektifitas tertentu dalam rangka mencapai sasaran usaha.

Sampai pada tahapan hubungan penyaluran atau distribusi tersebut menghasilkan

suatu hubungan yang sifatnya massal, karena sifatnya massal tersebut, maka peran negara sangat dibutuhkan dalam rangka melindungi kepentingan konsumen pada umumnya. Untuk itu diatur perlindungan konsumen berdasarkan Undang-undang antara lain mutu barang, cara produsen produksi, syarat kesehatan, syarat pengemasan, syarat lingkungan dan lain sebagainya.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen. Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sesuai apa yang diutarakan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.²

Perangkat hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang atau jasa yang berkualitas.

Berbagai problem masalah kelistrikan yang dialami masyarakat konsumen sebagai pengguna jasa listrik, antara lain seperti kesalahan pencatatan tagihan rekening listrik,

² Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Voltase listrik naik-turun (berakibat rusaknya alat-alat elektronik/ rumah tangga, Pembayaran rekening dikaitkan dengan pembayaran pungutan/retribusi dan Pembongkaran KWH meter/alat pembatas dan pengukur, dengan alasan menunggak rekening beberapa bulan, padahal baru beberapa hari menyala; segel tera tidak ada.

II. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah konsumen jasa perusahaan listrik Negara diberikan perlindungan?
2. Kendala apa yang dihadapi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa perusahaan listrik Negara?

III. PEMBAHASAN

Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen oleh pemerintah, tampaknya membawa harapan akan terwujudnya wacana baru hubungan konsumen dengan pelaku usaha (produsen, distributor, pengecer, pengusaha/ perusahaan dan lain sebagainya).

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa :
 “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.³

Kemudian Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa :
 “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”.⁴

Dalam menjaga keberlangsungan roda perekonomian, peranan konsumen cukup penting. Tetapi ironisnya, sebagai salah satu pelaku ekonomi dalam hal perlindungan konsumen, posisi konsumen sangat lemah. Salah satu bukti adalah keberadaan perjanjian baku dalam praktik perdagangan sehari-hari.

Sudaryatmo, secara sederhana, perjanjian baku

³ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

⁴ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

mempunyai ciri-ciri sebagai berikut⁵:

1. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh produsen yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen;
2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian;
3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal;
4. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh kebutuhan.

Kemudian Pasal 1338 KUH Perdata, yang berbunyi : “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian-perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”⁶.

Selanjutnya Subekti, untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat yaitu⁷:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Bagi konsumen sulit membuktikan unsur ada atau tidaknya kesalahan/ kelalaian pengusaha/perusahaan dalam proses produksi, pendistribusian dan penjualan barang atau jasa yang telah dikonsumsi konsumen. Di dalam berbagai kasus, termasuk kasus-kasus konsumen, yang dibuktikan adalah peristiwa-peristiwa positif dan peristiwa-peristiwa negatif. Contohnya dalam hubungan antara pembeli dan penjual. Si pembeli dapat lebih mudah membuktikan bahwa ia sudah membayar dari pada si penjual diminta membuktikan bahwa ia belum menerima pembayaran.

Yusuf Shopie, menjelaskan bahwa: “membuktikan peristiwa-peristiwa negatif lebih sukar membuktikan peristiwa-peristiwa

⁵ Sudaryatmo, 1999, *Hukum Dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung. Hlm.93

⁶ Pasal 1338 KUH Perdata

⁷ Subekti, 1987, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermedia, Jakarta. Hlm.17

positif, dalam hal ini hubungan antara pembeli dan penjual, si pembeli dapat lebih mudah membuktikan bahwa ia sudah membayar dari pada sipenjual diminta membuktikan bahwa ia belum menerima pembayaran”.⁸

Dalam hubungan ini, apabila konsumen harus membuktikan adanya kelalaian/kesalahan pengusaha dalam proses produksi barang/atau jasa, maka sangat tidak adil, karena yang tahu proses produksinya adalah pengusaha yang bersangkutan. Karenanya pengusahalah yang harus membuktikan bahwa ia tidak lalai dalam proses produksinya.

Untuk membuktikan unsur tidak lalai dalam proses produksinya, tentunya harus ada kriteria berdasarkan ketentuan hukum administrasi negara tentang tata cara produksi yang baik yang dikeluarkan oleh Instansi/Departemen yang berwenang. Dengan demikian, penjelasan di atas tidak berlaku umum untuk kasus-kasus konsumen, artinya sudah saatnya untuk mempertimbangkan dikedepankannya pembalikan beban pembuktian unsur

kesalahan/kelalaian pada pihak pengusaha.

Prinsip kesejajaran kedudukan pengusaha dengan konsumen tidak dengan sendirinya membawa konsekuensi konsumen harus membuktikan semua unsur perbuatan melawan hukum. Oleh karena itu terhadap doktrin perbuatan melawan hukum dalam perkara konsumen, seyogyanya dilakukan deregulasi dengan menerapkan doktrin tanggung jawab produk/tanggung gugat produk (*product liability*) ke dalam doktrin perbuatan melawan hukum. Apalagi selama sekian ratus tahun, sistem hukum kita masih terbelenggu pada pola hubungan tradisional antar penjual dan pembeli. Artinya, terhadap produk cacat penjuallah yang bertanggung jawab.

Hal ini dapat dijumpai landasan hukumnya pada Pasal 1504 KUH Perdata yang berbunyi : Si penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat tersembunyi pada barang yang dijual, yang membuat barang itu tak sanggup untuk pemakaian yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian itu sehingga, seandainya si pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membeli barangnya, atau tidak akan

⁸ Yusup Shopie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Insterumen-Insterumen Hukumnya*, Bandung, Citra Aditya Bakti. Hlm.241

membelinya selain dengan harga yang kurang.⁹

Sudaryatmo, mengatakan :¹⁰ Karakter dasar tanggung jawab produk/tanggung gugat produk (*product liability*) pada dasarnya adalah perbuatan melawan hukum, maka unsur-unsur yang dibuktikan konsumen yaitu :

1. Unsur perbuatan melawan hukum yang dilakukan pengusaha / perusahaan.
2. Unsur kerugian yang dialami konsumen atau ahli warisnya.
3. Unsur adanya hubungan kausal antara unsur perbuatan melawan hukum dengan unsur kerugian tersebut.

Unsur kesalahan/kelalaian tidak menjadi kewajiban konsumen untuk membuktikannya, sebaliknya hal ini menjadi kewajiban pengusaha untuk membuktikan ada tidaknya kelalaian/kesalahan padanya.

Selanjutnya Sudaryatmo, Doktrin tanggung jawab produk/tanggung gugat produk (*product liability*) adalah : “tergugat telah dianggap bersalah, kecuali jika ia mampu membuktikan bahwa ia tidak melakukan kelalaian / kesalahan, seandainya ia gagal membuktikan

ketidakilalaiannya, maka ia harus memikul resiko kerugian yang dialami pihak lain karena mengkonsumsi/ menggunakan produknya”.¹¹

Menurut Pasal 45 Ayat (1) sampai Ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan sebagai berikut :

- (1) 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.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan,

⁹ Pasal 1504 KUH Perdata

¹⁰ Sudaryatmo, 1999, Op Cit. Hlm.242

¹¹ Ibid. Hlm.243

gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Dalam Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan berbunyi : “penyediaan tenaga listrik terjamin dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar”.¹²

Jumlah yang cukup dan kualitas yang baik di satu sisi disandingkan dengan harga yang wajar pada sisi lainnya. Keduanya menjadi kepentingan yang timbal balik, baik bagi pelaku usaha (PLN) maupun konsumen sebagai pengguna jasa listrik.

Pada era pasar bebas di mana lalu lintas hubungan produsen dan konsumen menjadi dekat dan makin terasa, campur tangan negara, kerja sama antar negara dan kerja sama Internasional sangat dibutuhkan, yaitu guna mengatur pola hubungan produsen, konsumen, dan sistem perlindungan hukum konsumen. Sistem perlindungan tersebut tidak hanya memanfaatkan perangkat

hukum nasional saja, tetapi membutuhkan pula perangkat hukum Internasional dalam jaringan kerja sama antar negara dan kerja sama Internasional.

Hal ini sangat penting mengingat konflik hukum antar negara dan pihak yang berkepentingan di dalam era perdagangan bebas makin luas dan terbuka serta makin bervariasi, yaitu antar negara asosiasi produsen sejenis, antar kawasan ekonomi dan bahkan antar pihak-pihak yang mempunyai pengaruh untuk produk-produk tertentu dalam rangka memperebutkan pasar.

Persoalan yang menimpa konsumen Indonesia seringkali terjadi, selama beberapa dasawarsa sejumlah peristiwa penting yang menyangkut keamanan dan keselamatan konsumen dalam memakai jasa listrik mencuat ke permukaan, sebagai keprihatinan nasional yang tak kunjung mendapat perhatian dari sisi perlindungan hukum bagi konsumen.

Menurut Yusuf Shofie, mengatakan : Hal-hal yang masih mewarnai masalah kelistrikan yang

¹² Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan

dialami masyarakat konsumen, dapat dikemukakan di sini, antara lain:¹³

1. Kesalahan pencatatan tagihan rekening listrik.
2. Antrian panjang dalam membayar rekening.
3. Sikap petugas dalam melayani.
4. Biaya penyambungan baru.
5. Voltase listrik naik-turun (berakibat rusaknya alat-alat elektronik/ rumah tangga).
6. Pembongkaran KWH meter/alat pembatas dan pengukur (dengan alasan menunggak rekening beberapa bulan, padahal baru beberapa hari menyala; segel tera tidak ada).
7. Melaporkan kaca KWH meter pecah, malah dikenakan denda hampir Rp 5 juta,- padahal alat-alat lainnya dalam keadaan baik sesuai penyaksian kedua belah pihak dan berita acara.
8. Pembayaran rekening dikaitkan dengan pembayaran pungutan/retribusi

Menurut Abdurrahman mengatakan: “Setiap produsen atau penjual yang memasarkan hasil-hasil produknya akan selalu dituntut

pertanggungjawaban atas segala kerugian yang diderita oleh para konsumennya. Untuk dapat melimpahkan tanggung jawab kepada para produsen, dalam hal ini perlu diketahui hal apa yang menyebabkan cacatnya barang tersebut, apakah kesalahan ini terdapat dalam proses pembuatannya”.¹⁴

Dalam ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi : “Tiap perbuatan yang melanggar hukum, yang membawa kerugian terhadap seorang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.¹⁵

Pemecahan masalah berkenaan dengan persoalan perlindungan konsumen dapat dituntut memakai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Bisa juga melalui ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dengan membuktikan bahwa produsen telah melakukan suatu perbuatan melawan hukum. Kesulitan di sini bilamana

¹⁴ Abdurrahman, 1989, *Aneka Masalah Hukum Dalam Pembangunan di Indonesia*, Alumni, Bandung. Hlm.84

¹⁵ Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

¹³ Yusup Shopie, 2000. Op Cit.Hlm.13

pihak konsumen merasa dirugikan dan berusaha untuk menggugat pihak produsen yang dianggapnya telah merugikan, maka ia harus membuktikan bahwa produsen tersebut mempunyai pertanggung jawaban terhadap kerugian tersebut.

Pasal 45 Ayat (1) sampai Ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan sebagai berikut :

- (1) 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.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa

konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi :

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :
 - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
 - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
 - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah

melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.

- d. Pemerintah dan / atau instansi terkait apabila barang dan / atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan / atau korban yang tidak sedikit.

- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) huruf b dan huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

Selanjutnya Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi : “Penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan / atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”

Sedangkan dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi : “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45”.

IV. PENUTUP

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen jasa perusahaan listrik Negara diberikan perlindungan seperti yang diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen dimana harus diupayakan terlebih dahulu penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga perlindungan hukum konsumen dan apabila tidak berhasil, barulah melaksanakan gugatan melalui Pengadilan Negeri. Tetapi pada umumnya konsumen pemakai jasa listrik yang merasa dirugikan akibat pelayanan jasa listrik oleh PT. PLN tidak mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri. Penanganan dan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang sering ditempuh dengan cara mediasi/perundingan ini untuk mencapai kata sepakat dalam hal bentuk dan besarnya ganti rugi

atau mengenai tindakan tertentu untuk lebih menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen jasa listrik. Kendala perlindungan hukum terhadap konsumen pemakai jasa listrik yaitu apabila para pihak yang dirugikan langsung mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri tanpa terlebih dahulu diupayakan perdamaian melalui lembaga perlindungan konsumen. Masih rendahnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat betapa pentingnya perlindungan konsumen dan hak untuk menuntut ke Pengadilan Negeri melalui lembaga perlindungan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Sudaryatmo, 1999, *Hukum Dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Subekti, 1987, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermedia, Jakarta.
- Subekti dan R. Tjitrosudibio, 1995, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta, PT. Pradnya Paramita
- Yusup Shopie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Insterumen-Insterumen Hukumnya*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen ke I- IV.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan