



**SKRIPSI**

**TANGGUNGJAWAB PLN ATAS KERUGIAN KONSUMEN DALAM HAL  
PENGUNAAN TENAGA LISTRIK  
(STUDI DI PT. PLN PERSERO MATARAM)**

**Oleh :**

**MUH. IRFAN PRAMUDITYA JASTIN ASTAMA**  
**2020F1A194**

**PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2024**

## ABSTRAK

### TANGGUNGJAWAB PLN ATAS KERUGIAN KONSUMEN DALAM HAL PENGGUNAAN TENAGA LISTRIK (STUDI DI PT. PLN PERSERO MATARAM)

Hubungan hukum antara PLN sebagai pelaku usaha dengan konsumen adalah hubungan antara penjual barang dan pembeli. Pasal 1243 KUHPerdata mengatur ketentuan yang prinsipil mengenai ganti rugi yang dapat dituntut jika tidak dipenuhinya salah satu prestasi dalam perjanjian. Fokus kajian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggungjawab yang diberikan PT. PLN (Persero) Mataram kepada masyarakat yang mengalami kerugian akibat pemadaman Listrik ditinjau dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan untuk mengetahui prosedur pemadaman Listrik secara tiba-tiba yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Mataram yang mengakibatkan konsumen menderita kerugian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif empiris. Teknik pengumpulan bahan hukum dan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan wawancara. Bahan hukum yang diperoleh baik dari studi kepustakaan maupun dari hasil wawancara dianalisis secara *deskriptif kualitatif*.

PT. PLN (Persero) Mataram memiliki beberapa prosedur dalam pemadaman Listrik tersebut, diantaranya pemadaman insidental, pemadaman terjadwal dan pemadaman yang disebabkan oleh faktor konsumen dan non konsumen. PT. PLN (Persero) Mataram juga mengadakan pengumuman melalui media massa mengenai pemadaman arus Listrik dalam jangka waktu yang berkala. Misalnya apabila terjadi bencana alam, atau perbaikan gardu Listrik di daerah tertentu, maka pihak PT. PLN (Persero) Mataram akan melakukan pemadaman arus Listrik guna menjaga kepuasan konsumen dan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan demi keselamatan jiwa manusia. Sebagai bentuk tanggungjawab PT. PLN (Persero) Mataram akibat pemadaman arus Listrik secara tiba-tiba yang menimbulkan kerugian pada masyarakat konsumen yaitu dengan mengganti dan memperbaiki kerugian yang diderita konsumen. Terjadinya pemadaman arus Listrik secara tiba-tiba bukan hanya kesalahan dari pihak PT. PLN (Persero) Mataram saja, tetapi faktor alam dan tingkah laku konsumen yang tidak bertanggungjawab juga menentukan terjadinya hal tersebut. Apabila kerugian itu murni timbul karena kesalahan atau kelalaian dari tingkah laku konsumen yang tidak bertanggungjawab, maka pihak PT. PLN (Persero) Mataram tidak akan bertanggungjawab atau tidak akan mengganti kerugian tersebut.

**Kata Kunci:** *Tanggungjawab PLN, Perlindungan Konsumen, Ketenagalistrikan.*

## ABSTRACT

### **PLN'S RESPONSIBILITY FOR CONSUMER LOSSES IN TERMS OF THE USE OF ELECTRICITY (STUDY AT PT. PLN PERSERO MATARAM)**

*The legal relationship between PLN as a business actor and consumers is the relationship between the seller of goods and the buyer. Article 1243 of the Civil Code establishes the fundamental guidelines for requesting compensation when an agreement fails to meet one of its objectives. The focus of this study is to find out how the form of responsibility given by PT PLN (Persero) Mataram to the people who suffered losses due to power outages in terms of Law Number 30 of 2009 concerning electricity and to find out the procedure for sudden power outages carried out by PT PLN (Persero) Mataram that resulted in consumers suffering losses. This study employs empirical normative legal research techniques. We collected legal materials and data through a literature study and interviews. We analyzed the legal materials, both from literature studies and interviews, descriptively and qualitatively.*

*PT PLN (Persero) Mataram has several blackout procedures, including incidental blackouts, scheduled blackouts, and blackouts caused by both consumer and non-consumer factors. PT PLN (Persero) Mataram also announces blackouts through mass media within a specific timeframe. For example, suppose there is a natural disaster or electrical substation repair in certain areas, such as PT PLN (Persero). In that case, Mataram will conduct blackouts to maintain customer satisfaction and avoid things that are not desirable for human life safety. PT PLN (Persero) Mataram bears responsibility for sudden blackouts that inflict losses on the consumer community, which includes compensating and rectifying the losses incurred by consumers. Sudden blackouts are not solely the fault of PT PLN (Persero) Mataram; natural factors and irresponsible consumer behavior also contribute to their occurrence. Suppose the loss is solely due to the fault or negligence of irresponsible consumer behavior. In that case, PT PLN (Persero) Mataram will not be responsible or will not compensate for the loss.*

**Keywords:** *PLN Responsibility, Consumer Protection, Electricity*

**MENGESAHKAN  
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATARAM**

**KEPALA  
UPT P3B  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perlindungan hukum adalah tindakan yang diterapkan kepada subjek hukum, baik dalam bentuk tertulis maupun lisan, yang bersifat preventif maupun represif. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat dipahami sebagai penjelasan yang komprehensif mengenai peran hukum dalam mewujudkan keadilan, ketertiban, kepastian, manfaat, dan kedamaian. Wadah, yang juga dikenal sebagai tempat, diperlukan untuk melaksanakan perlindungan hukum, yang secara umum disebut sebagai sarana perlindungan.<sup>1</sup>

Indonesia sebagai negara berkembang terus meningkatkan pembangunan di segala bidang guna memperbaiki taraf hidup serta meningkatkan kesejahteraan secara adil dan merata bagi semua masyarakat. Usaha pembangunan sebaiknya tidak hanya memperhatikan satu sektor saja, Namun yang lebih penting lagi adalah memperhatikan berbagai perubahan yang muncul di masyarakat sebagai akibat dari semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat.

Pada masa pemerintahan orde baru sejak sejak dimulainya Repelita I Tahun 1969 pembangunan di berbagai sektor telah mengalami kemajuan yang begitu pesat. Salah satunya pada sektor ketenagalistrikan.<sup>2</sup> Hal ini

---

<sup>1</sup> Wahyu Simon Tampubolon, 2016, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmiah, hal. 53

<sup>2</sup> Garis-garis Besar Haluan Negara Tahun 1983-2004

mutlak diperlukan karena listrik merupakan unsur pendukung yang sangat dominan dalam memenuhi kebutuhan konsumtif dan produktif.

Setiap produsen perangkat elektronik berkomitmen untuk terus melakukan inovasi dan pengembangan produk-produk baru yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Hal ini penting mengingat masyarakat modern saat ini sangat bergantung pada perangkat elektronik dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Dengan meningkatnya penggunaan perangkat elektronik, kebutuhan akan pasokan listrik juga akan meningkat. Oleh karena itu, pemerintah perlu memberikan perhatian lebih terhadap ketersediaan listrik, yang merupakan salah satu sumber daya yang dikelola melalui PT. Perusahaan Listrik Negara Indonesia (PT. PLN Indonesia). PT. PLN Indonesia dapat dipahami sebagai perusahaan penyedia listrik yang memiliki peran penting dalam mendistribusikan energi listrik ke seluruh pelosok tanah air. Perusahaan ini bertanggung jawab atas berbagai masalah kelistrikan, termasuk insiden pemadaman listrik mendadak yang terjadi di beberapa daerah di Indonesia baru-baru ini. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT. PLN Indonesia mengelola semua aspek yang berkaitan dengan kelistrikan di negara ini.

Pemadaman listrik yang terjadi secara mendadak dan bersamaan pada tanggal 4 Agustus 2019 di berbagai daerah di Indonesia, termasuk Jakarta, Bandung, dan wilayah Jawa Barat lainnya, telah menimbulkan kepanikan di kalangan masyarakat. Durasi pemadaman tersebut bervariasi antara delapan

hingga dua puluh empat jam.<sup>3</sup> PT. PLN Indonesia, sebagai pihak yang terkait, menginformasikan bahwa pemadaman listrik disebabkan oleh gangguan yang terjadi di sejumlah pembangkit listrik di pulau Jawa. Gangguan pertama terjadi ketika turbin gas 1 sampai 6 di Suralaya mengalami pelepasan pemutus sirkuit otomatis akibat kelebihan beban dan/atau arus yang melebihi batas yang ditentukan (dikenal sebagai *trip*). Pada saat itu, turbin gas 7 dalam keadaan mati. Selain itu, pembangkit listrik turbin gas di Cilegon dan Banten juga mengalami trip, yang berujung pada pemadaman listrik di kawasan Jabodetabek. Gangguan kedua terjadi di wilayah Jawa Barat, khususnya pada transmisi 500 kV SUTET, yang menyebabkan pemadaman listrik di beberapa lokasi seperti Bandung, Bekasi, Cianjur, Cimahi, Cirebon, Garut, Karawang, Purwakarta, Majalaya, Sumedang, Tasikmalaya, Depok, Gunung Putri, Sukabumi, dan Bogor.<sup>4</sup>

Mengingat situasi tersebut, pemadaman listrik yang terjadi secara mendadak dan berlangsung dalam waktu yang cukup lama jelas memberikan dampak negatif bagi pelanggan. Hal ini juga diungkapkan oleh Ketua DPR RI, Bambang Soesatyo, yang menegaskan bahwa pemadaman listrik secara langsung merugikan pelanggan dengan mengganggu aktivitas di rumah, fasilitas umum, dan kegiatan masyarakat.<sup>5</sup>

Mengacu pada ketentuan Pasal 7 huruf (f) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya

---

<sup>3</sup> Si Ngurah Ardhya, Tinjauan Yuridis Bentuk Ganti Kerugian Terhadap Konsumen Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN Indonesia), Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha, Vol. 8, No. 2 (2020) pada <https://doi.org/10.23887/jpku.v8i2.25962>, diakses 16 Agustus 2024

<sup>4</sup> *Ibid*

<sup>5</sup> *Ibid*

disingkat UUPK) yang menyatakan bahwa “pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”; serta memperhatikan ketentuan Pasal 19 Ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui mengenai prosedur pemadaman arus listrik hingga bentuk tanggungjawab PT. PLN dengan mengangkat judul "**Tanggungjawab PT. PLN (Persero) Mataram atas Kerugian Konsumen Dalam Hal Penggunaan Tenaga Listrik**".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti merumuskan beberapa masalah yang perlu dikaji dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana prosedur pemadaman listrik secara tiba-tiba yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Mataram yang mengakibatkan konsumen menderita kerugian?
2. Bagaimana bentuk tanggungjawab PT. PLN (Persero) Mataram terhadap kerugian yang di derita konsumen dalam hal penggunaan tenaga listrik?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berangkat dari berbagai permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur pemadaman listrik secara tiba-tiba yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Mataram yang mengakibatkan konsumen menderita kerugian.
2. Untuk mengetahui tanggungjawab PT. PLN (Persero) Mataram terhadap kerugian yang di derita konsumen dalam hal penggunaan tenaga listrik.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Ilmu Hukum.

2. Secara Praktis

Penelitian ini bisa berguna bagi PT. PLN Persero agar dalam pelayanannya terhadap masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berguna bagi masyarakat luas guna menambah ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Hukum, serta memberi motivasi kepada masyarakat untuk mengetahui serta memahami hak-hak mereka sebagai konsumen.

### E. Originalitas Penelitian/ Penelitian Yang Relevan

No	Penelitian Terdahulu	Penelitian
	Judul, Penulis dan Tahun	
	<p>Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (Persero) Cabang Makassar.</p> <p>Kusmianto.</p> <p>Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, 2013.</p>	<p>Tanggungjawab PLN Atas Kerugian Konsumen Dalam Hal Penggunaan Tenaga Listrik (Studi di PT. PLN Persero Mataram).</p> <p>Muh. Irfan Pramuditya Jastin Astama.</p> <p>Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram, 2024.</p>
	Rumusan Masalah	
1.	<p>1. Bagaimana pelaksanaan Hukum perlindungan konsumen listrik di PT. PLN (Persero) Cabang Makassar?</p> <p>2. Upaya-upaya apa yang dilakukan konsumen dan PT. PLN dalam mewujudkan pelaksanaan perlindungan hukum kelistrikan di PT. PLN (Persero) Cabang Makassar?</p>	<p>1. Bagaimana prosedur pemadaman listrik secara tiba-tiba yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Mataram yang mengakibatkan konsumen menderita kerugian?</p> <p>2. Bagaimana bentuk tanggungjawab PT. PLN (Persero) Mataram terhadap kerugian yang di derita konsumen dalam hal penggunaan tenaga listrik?</p>
	Perbedaan	
	<p>Penulis Kusmianto menggunakan rumusan masalah Bagaimana pelaksanaan Hukum perlindungan konsumen listrik di PT. PLN (Persero) Cabang</p>	<p>Penulis Muh. Irfan Pramuditya Jastin Astama. Perbedaannya terletak di lokasi penelitian, dimana penelitian sebelumnya berlokasi di makassar sedangkan</p>

Makassar dan Upaya-upaya apa yang dilakukan konsumen dan PT. PLN dalam mewujudkan pelaksanaan perlindungan hukum kelistrikan di PT. PLN (Persero) Cabang Makassar?	penelitian ini berlokasi di kota mataram.
Judul, Penulis dan Tahun	
<p>Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Listrik Yang Dirugikan Akibat Penghentian Sementara Aliran Listrik.</p> <p>Faizal Rahman.</p> <p>Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2010.</p>	<p>Tanggungjawab PLN Atas Kerugian Konsumen Dalam Hal Penggunaan Tenaga Listrik (Studi di PT. PLN Persero Mataram), Muh. Irfan Pramuditya Jastin Astama, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram, 2024</p>
Rumusan Masalah	
<p>1. Bentuk perlindungan hukum apakah yang dapat digunakan terhadap konsumen listrik yang digunakan akibat adanya penghentian sementara aliran listrik.</p> <p>2.</p>	<p>1. Bagaimana prosedur pemadaman listrik secara tiba-tiba yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Mataram yang mengakibatkan konsumen menderita kerugian?</p> <p>2. Bagaimana bentuk tanggungjawab PT. PLN (Persero) Mataram terhadap kerugian yang di derita konsumen dalam hal penggunaan tenaga listrik?</p>
Perbedaan	

	Penulis Faizal Rahman menggunakan rumusan masalah hanya 1 yaitu bentuk perlindungan hukum apakah yang dapat digunakan terhadap konsumen listrik yang digunakan akibat adanya penghentian sementara aliran listrik.	Penulis Muh. Irfan Pramuditya Jastin Astama menggunakan metode penelitian hukum normatif dan empiris, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian hukum normatif.
	Judul, Penulis dan Tahun	
3.	<p>Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Atas Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN (Persero) UP3 Semarang Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Safira Salon And SPA).</p> <p>Astrid Alodia Mawarid.</p> <p>Fakultas Syariah dan Hukum</p> <p>Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2022.</p>	<p>Tanggungjawab PLN Atas Kerugian Konsumen Dalam Hal Penggunaan Tenaga Listrik (Studi di PT. PLN Persero Mataram), Muh. Irfan Pramuditya Jastin Astama, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram, 2024</p>
	Rumusan Masalah	
	1. Apa saja bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen Safira Salon and SPA dalam kasus pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero) UP3 Semarang menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?	<p>1. Bagaimana prosedur pemadaman listrik secara tiba-tiba yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Mataram yang mengakibatkan konsumen menderita kerugian?</p> <p>2. Bagaimana bentuk tanggungjawab PT. PLN (Persero) Mataram terhadap kerugian yang di derita</p>

2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen listrik bila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT. PLN (Persero) UP3 Semarang?	konsumen dalam hal penggunaan tenaga listrik?
Perbedaan	
Penulis Astrid Alodia Mawarid melakukan Penelitian di Safira Salon And SPA.	Penulis Muh. Irfan Pramuditya Jastin Astama melakukan penelitian di PT. PLN (Persero) Mataram



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. PT. PLN (Persero) Mataram memiliki beberapa jenis prosedur dalam pemadaman Listrik tersebut, diantaranya pemadaman insidental, pemadaman terjadwal, dan pemadaman yang disebabkan oleh faktor konsumen dan non konsumen. PT. PLN (Persero) Mataram mengadakan pengumuman melalui media massa mengenai pemadaman arus Listrik dalam jangka waktu yang terjadwal atau berkala. Misalnya jadwal perbaikan gardu Listrik di daerah tertentu, maka pihak PT. PLN (Persero) Mataram akan melakukan pemadaman arus Listrik guna menjaga kepuasan konsumen dan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan demi keselamatan jiwa manusia.
2. Bentuk tanggungjawab PT. PLN (Persero) Mataram akibat pemadaman arus Listrik secara tiba-tiba yang menimbulkan kerugian pada masyarakat konsumen yaitu dengan mengganti kerugian yang diderita konsumen dengan reduksi biaya tagihan Listrik 1x di bulan selanjutnya. Terjadinya pemadaman arus Listrik secara tiba-tiba bukan hanya kesalahan dari pihak PT. PLN (Persero) Mataram, tetapi faktor alam dan tingkah laku konsumen juga menentukan terjadinya hal tersebut.

Apabila kerugian itu murni timbul karena kesalahan atau kelalaian dari tingkah laku konsumen yang tidak bertanggungjawab, maka pihak PT. PLN (Persero) Mataram tidak akan bertanggungjawab atau tidak akan mengganti kerugian tersebut.

## **B. Saran**

1. Diharapkan kepada pihak PT. PLN (Persero) Mataram agar tetap mempertahankan mutu pelayanan kepada masyarakat selaku konsumen atau pelanggan Listrik.
2. Diharapkan kepada para konsumen agar selalu memperhatikan hak dan kewajibannya sesuai dengan yang telah disepakati di dalam surat perjanjian dan diharapkan para konsumen tidak melakukan perbuatan yang dapat menghilangkan hak konsumen pengguna listrik lainnya, sehingga pihak PT. PLN (Persero) Mataram bisa memberikan pelayanan dengan yang diharapkan.
3. Diharapkan kepada pemerintah bersama-sama dengan wakil rakyat DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat agar selalu melakukan pengawasan terhadap setiap kegiatan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Mataram sehingga dapat menciptakan suasana yang saling menguntungkan antara pihak PT. PLN (Persero) Mataram selaku produsen dengan para konsumen, dimana diharapkan kepada pihak PT. PLN (Persero) Mataram untuk selalu mengadakan sosialisasi dan informasi kepada konsumen untuk mengurangi kerugian yang diderita oleh konsumen akibat adanya pemadaman arus Listrik secara tiba-tiba.