



Pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) Atas Kerugian Konsumen Akibat Pemadaman Listrik Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen

Wayan Zenitia Devi¹, Si Ngurah Ardhya², I Dewa Gede Herman Yudiawan³

Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: zenitia@student.undiksha.ac.id, ngurah.ardhya@undiksha.ac.id,
idewa.gede.hermanyudiawan@undiksha.ac.id

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Februari 2026, Article published: 01 Maret 2026

ABSTRACT

This research discusses the legal liability of PT. PLN (Persero) for consumer losses due to power outages from the perspective of consumer protection law. Electricity is a vital and strategic public service, but in practice, planned and unplanned power outages still occur frequently and cause various losses to consumers. The purpose of this research is to analyze the normative regulations regarding the liability of PT. PLN (Persero) and the forms of legal protection for electricity consumers based on positive law in Indonesia. The research method used is normative legal research with a regulatory approach, a case approach, and a conceptual approach. The legal materials used include primary legal materials in the form of the Consumer Protection Law and the Electricity Law, as well as secondary legal materials in the form of books and legal journals. The results of the research show that the national legal framework has provided a strong basis for the accountability of PT. PLN (Persero), particularly through Article 19 of the Consumer Protection Law and Article 29 paragraph (1) letter e of the Electricity Law, which guarantee consumers' rights to compensation for damages resulting from errors or negligence on the part of electricity providers. However, the implementation of this liability still faces obstacles, particularly regarding restrictions on the form of compensation and the use of force majeure arguments. This study concludes that it is necessary to strengthen the consistency of law enforcement and government supervision to ensure effective protection of consumer rights.

Keywords: *Liability, Power Outages, Consumer Protection, PT. PLN (Persero).*

ABSTRAK

Penelitian ini membahas pertanggungjawaban hukum PT. PLN (Persero) atas kerugian konsumen akibat pemadaman listrik dalam perspektif hukum perlindungan konsumen. Tenaga listrik merupakan pelayanan publik yang bersifat vital dan strategis, namun dalam praktiknya pemadaman listrik, baik terencana maupun tidak terencana, masih kerap terjadi dan menimbulkan berbagai kerugian bagi konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaturan normatif mengenai pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) serta bentuk perlindungan hukum bagi konsumen tenaga listrik berdasarkan hukum positif di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer berupa Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Ketenagalistrikan, serta bahan hukum sekunder berupa buku dan jurnal hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerangka

hukum nasional telah memberikan dasar yang kuat bagi pertanggungjawaban PT. PLN (Persero), khususnya melalui Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Pasal 29 ayat (1) huruf e Undang-Undang Ketenagalistrikan yang menjamin hak konsumen atas ganti rugi akibat kesalahan atau kelalaian penyedia tenaga listrik. Namun demikian, implementasi pertanggungjawaban tersebut masih menghadapi kendala, terutama terkait pembatasan bentuk kompensasi dan penggunaan alasan force majeure. Penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan penguatan konsistensi penegakan hukum dan pengawasan pemerintah guna menjamin perlindungan hak-hak konsumen secara efektif.

Kata Kunci: *Pertanggungjawaban, Pemadaman Listrik, Perlindungan Konsumen, PT. PLN (Persero)*

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara kepulauan yang terdiri atas berbagai pulau memiliki tantangan tersendiri dalam penyediaan tenaga listrik yang merata dan berkesinambungan di seluruh wilayahnya. Ketersediaan tenaga listrik tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari, tetapi juga memiliki peranan strategis dalam menunjang pembangunan nasional dan pertumbuhan ekonomi. Dalam konteks masyarakat modern, tenaga listrik merupakan kebutuhan fundamental yang hampir seluruh aktivitas kehidupan bergantung padanya, baik dalam lingkup rumah tangga, usaha mikro dan kecil, hingga sektor industri dan jasa. Oleh karena itu, penyediaan tenaga listrik tidak dapat semata-mata dipandang sebagai aktivitas ekonomi atau bisnis, melainkan sebagai pelayanan publik yang wajib dijamin oleh negara guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagaimana amanat konstitusi (Ritonga & Syam, 2023: 4789).

Secara yuridis, penyelenggaraan penyediaan tenaga listrik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, yang menempatkan PT. PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang diberi mandat untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Pasal 28 Undang-Undang Ketenagalistrikan secara tegas mengatur kewajiban pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik untuk menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan serta memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) dan konsumen bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga merupakan hubungan hukum keperdataan yang lahir dari perjanjian jual beli tenaga listrik, sehingga melahirkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak (Jati, 2021: 59–60).

Namun demikian, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) masih dihadapkan pada berbagai permasalahan, salah satunya adalah terjadinya pemadaman listrik, baik yang bersifat terencana maupun tidak terencana. Pemadaman listrik yang terjadi secara mendadak dan tanpa pemberitahuan sebelumnya kerap menimbulkan kerugian bagi konsumen, antara lain berupa terhentinya aktivitas usaha, rusaknya peralatan elektronik, serta kerugian ekonomi yang tidak sedikit. Kondisi ini menimbulkan keluhan dari masyarakat sebagai konsumen, karena pemadaman listrik tersebut dinilai

mengabaikan hak konsumen untuk memperoleh pelayanan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik (Febriana, 2024: 5–6).

Secara normatif, konsumen tenaga listrik memiliki hak untuk memperoleh ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan akibat pemadaman listrik yang disebabkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Hal ini secara eksplisit diatur dalam Pasal 29 ayat (1) huruf e Undang-Undang Ketenagalistrikan, yang menegaskan adanya kewajiban pelaku usaha ketenagalistrikan untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pemadaman listrik yang menimbulkan kerugian tidak dapat dilepaskan begitu saja dari pertanggungjawaban hukum PT. PLN (Persero), terlebih mengingat posisi konsumen yang berada pada keadaan rentan akibat ketergantungan yang tinggi terhadap energi listrik serta tidak adanya alternatif penyedia layanan listrik lainnya.

Selain diatur dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan, pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) terhadap kerugian konsumen juga harus dikaji dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dengan demikian, PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha jasa ketenagalistrikan secara hukum memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang ditimbulkan akibat pemadaman listrik, sepanjang kerugian tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan konsumen sendiri (Christovel, 2019: 105).

Permasalahan hukum kemudian muncul ketika dalam praktiknya PT. PLN (Persero) kerap mendasarkan pembelaannya pada alasan *force majeure* untuk melepaskan diri dari kewajiban pertanggungjawaban atas kerugian konsumen akibat pemadaman listrik. Padahal, Pasal 19 ayat (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara limitatif hanya memberikan pengecualian tanggung jawab apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan konsumen. Ketidaktegasan dalam membedakan pemadaman listrik yang benar-benar disebabkan oleh keadaan memaksa dengan pemadaman yang terjadi akibat kelalaian dalam pengelolaan dan pemeliharaan jaringan listrik menimbulkan kekaburan norma mengenai batasan pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) (Kusuma dkk., 2021: 465). Fakta menunjukkan bahwa pemadaman listrik tidak jarang berujung pada sengketa hukum antara konsumen dan PT. PLN (Persero). Salah satu contoh konkret dapat dilihat dalam Putusan Nomor 681/Pdt.G/2019/PN.JKT.SEL, di mana PT. PLN (Persero) digugat oleh konsumen akibat kerugian berupa kematian ikan koi bernilai ekonomi tinggi yang disebabkan oleh pemadaman listrik tanpa pemberitahuan. Putusan tersebut menunjukkan bahwa pemadaman listrik dapat menimbulkan tanggung jawab hukum bagi PT. PLN (Persero) serta menegaskan pentingnya kepastian hukum terkait mekanisme dan bentuk pertanggungjawaban terhadap konsumen (Christovel, 2019: 105).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pemadaman listrik bukan semata-mata persoalan teknis operasional, melainkan merupakan persoalan

hukum yang berkaitan erat dengan perlindungan hak-hak konsumen dan pertanggungjawaban pelaku usaha. Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian normatif yuridis yang komprehensif mengenai pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) atas kerugian konsumen akibat pemadaman listrik dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, guna memberikan kepastian hukum, keadilan, serta perlindungan yang optimal bagi konsumen tenaga listrik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif untuk menganalisis pertanggungjawaban PT. PLN (persero) atas kerugian konsumen akibat pemadaman listrik dalam perspektif hukum perlindungan konsumen. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji suatu sistem peraturan perUndang-Undangan yang telah berlaku atau yang digunakan dalam suatu persoalan hukum tertentu (Marzuki, 2015:49). Dalam penelitian ini menggunakan jenis pendekatan perUndang-Undangan, pendekatan kasus dan pendekatan konseptual. Sumber bahan hukum dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer berupa Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1948 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Ketenagalistrikan. Selanjutnya yakni bahan hukum sekunder berupa literatur-literatur hukum yang relevan seperti buku dan jurnal hukum, adapun bahan hukum tersier yang digunakan berupa kamus hukum dan kamus besar bahasa Indonesia. Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan melalui studi kepustakaan dengan menelaah berbagai bahan hukum terkait. Teknik analisis bahan hukum yang digunakan yakni deskriptif kualitatif dengan berdasar pada ketentuan hukum terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) atas Kerugian Konsumen Akibat Pemadaman Listrik Menurut Hukum Perlindungan Konsumen

Pengaturan mengenai pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) atas kerugian konsumen akibat pemadaman listrik tidak dapat dilepaskan dari kerangka hukum perlindungan konsumen dan hukum ketenagalistrikan sebagai hukum positif yang berlaku di Indonesia. Dalam hubungan hukum penyediaan tenaga listrik, PT. PLN (Persero) berkedudukan sebagai pelaku usaha jasa publik, sedangkan masyarakat pengguna tenaga listrik berkedudukan sebagai konsumen. Hubungan hukum tersebut melahirkan relasi timbal balik berupa hak dan kewajiban yang mengikat kedua belah pihak, sehingga konsumen memiliki legitimasi hukum untuk menuntut perlindungan atas hak-haknya ketika terjadi gangguan pelayanan, termasuk pemadaman listrik (Risqiyah, 2017:80).

Secara normatif, kedudukan PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha ditegaskan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mendefinisikan pelaku usaha sebagai setiap orang atau badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi di wilayah hukum Indonesia. Berdasarkan ketentuan tersebut, PT.

PLN (Persero) secara yuridis termasuk sebagai pelaku usaha karena menjalankan kegiatan penyediaan jasa ketenagalistrikan kepada masyarakat secara berkelanjutan. Konsekuensinya, PT. PLN (Persero) tunduk sepenuhnya pada rezim hukum perlindungan konsumen, termasuk kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa yang disediakan.

Prinsip tanggung jawab pelaku usaha secara tegas diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Ketentuan ini menegaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha bersifat langsung terhadap konsumen, tanpa harus terlebih dahulu dibuktikan adanya hubungan kesalahan secara subjektif. Dalam konteks jasa ketenagalistrikan, pemadaman listrik yang menimbulkan kerugian, baik berupa kerusakan peralatan elektronik, gangguan aktivitas ekonomi, maupun terhentinya kegiatan usaha, termasuk dalam kategori kerugian konsumen yang secara hukum wajib dipertanggungjawabkan oleh PT. PLN (Persero). (Riono, 2021). Prinsip ini sejalan dengan liability principles PT. PLN atas blackout, di mana tanggung jawab langsung ditekankan untuk lindungi konsumen dari kerugian ekonomi dan kerusakan peralatan.

Pasal 19 ayat (2) UUPK mengatur bahwa bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau bentuk kompensasi lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Norma ini menunjukkan bahwa pertanggungjawaban pelaku usaha tidak bersifat limitatif, melainkan fleksibel dan disesuaikan dengan karakter serta besaran kerugian yang dialami konsumen. Dengan demikian, dalam hal pemadaman listrik, kompensasi tidak hanya dapat berupa pengurangan tagihan listrik, tetapi juga dapat diperluas pada penggantian kerugian nyata yang diderita konsumen sepanjang dapat dibuktikan secara hukum. (Bagus et al., 2023).

Di samping pengaturan umum dalam UUPK, hukum ketenagalistrikan juga memberikan pengaturan khusus terkait pertanggungjawaban penyedia tenaga listrik. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menegaskan hak-hak konsumen tenaga listrik dalam Pasal 29 ayat (1), khususnya huruf e yang menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi pemadaman listrik yang disebabkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Ketentuan ini memperkuat dasar yuridis pertanggungjawaban PT. PLN (Persero), karena secara eksplisit mengaitkan pemadaman listrik dengan kewajiban pemberian ganti rugi apabila terdapat unsur kesalahan atau kelalaian dalam pengoperasian sistem ketenagalistrikan.

Dengan adanya ketentuan tersebut, pemadaman listrik yang tidak memenuhi standar mutu dan keandalan pelayanan sebagaimana diwajibkan oleh undang-undang tidak dapat dipandang sebagai peristiwa biasa yang bebas dari konsekuensi hukum. Sebaliknya, pemadaman yang disebabkan oleh kelalaian teknis, lemahnya manajemen pemeliharaan jaringan, atau kurangnya perencanaan operasional menempatkan PT. PLN (Persero) pada posisi hukum yang harus mempertanggungjawabkan kerugian konsumen. Hal ini sejalan dengan prinsip

perlindungan konsumen yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang secara struktural berada pada posisi lemah dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha.

Namun demikian, dalam praktik penyelenggaraan pelayanan ketenagalistrikan, implementasi pertanggungjawaban tersebut belum sepenuhnya berjalan optimal. Salah satu permasalahan yang kerap muncul adalah penggunaan alasan *force majeure* oleh PT. PLN (Persero) untuk menghindari kewajiban pemberian ganti rugi. Padahal, dalam perspektif UUPK, pengecualian tanggung jawab pelaku usaha secara limitatif hanya dimungkinkan apabila kerugian tersebut terbukti merupakan kesalahan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (5). Perbedaan pendekatan antara hukum perdata umum dan hukum perlindungan konsumen ini seringkali menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen dalam menuntut haknya atas kerugian akibat pemadaman listrik.

Oleh karena itu, secara normatif dapat disimpulkan bahwa pengaturan pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) atas kerugian konsumen akibat pemadaman listrik telah memiliki dasar hukum yang kuat dan komprehensif, baik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-Undang Ketenagalistrikan. Studi perlindungan konsumen jasa menegaskan pentingnya konsistensi implementasi hak konsumen dalam pelayanan public (I Made Yogi Darmawan, Si Ngurah Ardhya, 2023), khususnya dalam menjamin kompensasi yang proporsional atas pelanggaran standar pelayanan. Tantangan utama terletak pada aspek implementasi dan konsistensi pelaksanaan kewajiban ganti rugi oleh PT. PLN (Persero). Dalam konteks ini, penguatan pengawasan pemerintah serta peningkatan kesadaran hukum konsumen menjadi faktor penting untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen secara efektif dan berkeadilan. (Purba et al., 2023)

Pertanggungjawaban dan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Kerugian Akibat Pemadaman Listrik oleh PT. PLN (Persero) dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen

Hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) dan masyarakat pengguna tenaga listrik merupakan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) (Windari, 2025). Konsumen dalam UUPK didefinisikan sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Anggun et al., 2025). Pengertian ini menegaskan bahwa konsumen yang dilindungi adalah konsumen akhir, termasuk masyarakat pengguna jasa ketenagalistrikan yang sepenuhnya bergantung pada layanan penyediaan tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero).

PT. PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang memegang izin usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum secara yuridis berkedudukan sebagai pelaku usaha jasa. Hal ini sejalan dengan Pasal 1 angka 3 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha di wilayah hukum Indonesia. Dengan demikian, seluruh aktivitas penyediaan tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) tunduk pada ketentuan hukum perlindungan konsumen, termasuk kewajiban untuk

memberikan pelayanan yang layak serta bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa yang diberikan (Arifin dkk., 2021).

Tenaga listrik merupakan kebutuhan vital yang memiliki peran strategis dalam menunjang aktivitas rumah tangga, kegiatan ekonomi, industri, dan pelayanan publik. Oleh karena itu, penyediaan tenaga listrik tidak dapat dipandang semata-mata sebagai aktivitas bisnis, melainkan sebagai bentuk pelayanan publik yang mengandung kewajiban hukum. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan secara tegas mengatur hak-hak konsumen tenaga listrik dalam Pasal 29, antara lain hak untuk memperoleh tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi pemadaman listrik yang disebabkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.

Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa secara normatif, pemadaman listrik yang menimbulkan kerugian bagi konsumen tidak dapat dilepaskan dari pertanggungjawaban hukum PT. PLN (Persero). Pemadaman listrik yang terjadi secara tidak terencana, berkepanjangan, atau melebihi batas kewajaran dapat dikualifikasikan sebagai kegagalan dalam penyediaan jasa, sehingga menimbulkan hak bagi konsumen untuk memperoleh ganti rugi. Hal ini sejalan dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Brown & , Stephanie E. Chang, 2006).

Bentuk ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, maupun bentuk kompensasi lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks ketenagalistrikan, bentuk pertanggungjawaban yang paling sering diterapkan oleh PT. PLN (Persero) adalah kompensasi administratif berupa pengurangan tagihan listrik atau penambahan token listrik bagi pelanggan prabayar. Mekanisme ini diatur lebih lanjut dalam 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. PLN (Persero), yang menetapkan indikator mutu pelayanan seperti frekuensi dan durasi pemadaman listrik (Paat, 2019:118–119).

Namun demikian, pemberian kompensasi administratif tersebut tidak selalu mencerminkan pemulihan kerugian konsumen secara proporsional, terutama apabila pemadaman listrik menimbulkan kerugian ekonomi yang signifikan, seperti terhentinya kegiatan usaha atau rusaknya peralatan elektronik. Dalam kondisi demikian, konsumen tetap memiliki hak untuk menuntut ganti rugi secara perdata berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang perbuatan melawan hukum, sepanjang dapat dibuktikan adanya unsur kesalahan, kerugian, serta hubungan kausal antara pemadaman listrik dan kerugian yang dialami (Ardhya, 2020).

Selain aspek kompensasi, perlindungan hukum terhadap konsumen juga mencakup hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf (c) UUPK. Dalam praktik penyelenggaraan ketenagalistrikan,

kewajiban PLN untuk memberikan pemberitahuan yang layak mengenai rencana pemadaman listrik merupakan bagian dari pemenuhan hak konsumen atas informasi. Pemadaman listrik yang dilakukan secara mendadak tanpa pemberitahuan yang memadai dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hak konsumen dan mencerminkan kurangnya akuntabilitas penyelenggara layanan publik (Risqiyah, 2017:80).

Permasalahan hukum kemudian muncul ketika PT. PLN (Persero) kerap mendasarkan pembelaannya pada alasan *force majeure* untuk menghindari kewajiban ganti rugi. Padahal, UUPK secara limitatif hanya membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab apabila dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (5) UUPK. Ketidaksinkronan antara rezim hukum perlindungan konsumen dan ketentuan umum dalam KUHPerdara terkait *force majeure* berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen (Rumampuk, 2017:54).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara normatif kerangka hukum perlindungan konsumen dan hukum ketenagalistrikan telah memberikan dasar yang kuat bagi pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) atas kerugian konsumen akibat pemadaman listrik. Namun, dalam tataran implementasi, masih terdapat kesenjangan antara pengaturan normatif dan praktik pemberian ganti rugi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan komitmen PT. PLN (Persero) dalam menerapkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen secara konsisten, serta pengawasan yang efektif dari pemerintah guna menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen tenaga listrik secara adil dan berkeadilan.

SIMPULAN

Kesimpulan dari pembahasan di atas yakni pengaturan pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) atas kerugian konsumen akibat pemadaman listrik secara normatif telah memiliki dasar hukum yang kuat dan komprehensif. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menempatkan PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha jasa yang wajib bertanggung jawab atas setiap kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa ketenagalistrikan, sebagaimana diatur dalam Pasal 19. Ketentuan tersebut diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, khususnya Pasal 29 ayat (1) huruf e, yang secara eksplisit memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh ganti rugi apabila pemadaman listrik terjadi akibat kesalahan dan/atau kelalaian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Dengan demikian, pemadaman listrik yang tidak memenuhi standar mutu dan keandalan pelayanan tidak dapat dilepaskan dari konsekuensi pertanggungjawaban hukum PT. PLN (Persero). Pelaksanaan pertanggungjawaban dan pemberian ganti rugi oleh PT. PLN (Persero) masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait dengan pembatasan bentuk kompensasi yang cenderung bersifat administratif serta penggunaan alasan *force majeure* untuk menghindari kewajiban ganti rugi. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara pengaturan normatif dan praktik perlindungan konsumen di lapangan, sehingga berpotensi mengurangi kepastian dan keadilan hukum bagi konsumen tenaga listrik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan penerapan prinsip-

prinsip hukum perlindungan konsumen secara konsisten, peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan ketenagalistrikan, serta pengawasan yang efektif dari pemerintah agar hak-hak konsumen atas pelayanan listrik yang andal dan pemulihan kerugian dapat terlindungi secara optimal.

DAFTAR RUJUKAN

- Anggun, D., Monica, A., Windari, R. A., Ardhya, S. N., Studi, P., Hukum, I., Pendidikan, U., & Singaraja, G. (2025). Implementasi Pasal 19 Ayat 1 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Kerugian Konsumen Akibat Pakan Hewan Yang Membahayakan Kesehatan Hewan Di Kota Singaraja. *E-Journal Komunitas Yustisia*, 8, 219-230.
- Ardhya, S. N. (2020). Tinjauan Yuridis Bentuk Ganti Kerugian Terhadap Konsumen Perusahaan Listrik Negara (Pt. Pln Indonesia) (Studi Kasus Pemadaman Serentak Pada Beberapa Daerah di Indonesia). *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 8(2).
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJPP>
- Arifin, Y. R., & Hermawan, S. (2021). Legal Analysis Of Dilematical Electrical Resources Policy In Electrical Supply Business In Indonesia. *Jurnal Ius Constituendum* | . <https://doi.org/10.14203/JEP.24.1.2016.29-41>
- Bagus, I., Rahadita, A., Ardhya, S. N., Dantes, K. F., Ganesha, U. P., & Rugi, G. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Upaya Pengajuan Ganti Kerugian Atas Penipuan Jual Beli Ponsel Ilegal Pada Transaksi Elektronik Melalui E-Commerce. *Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis*, 3(4), 149-159.
- Brown, C. E., & , Stephanie E. Chang, T. L. M. (2006). Utility Provider Liability for Electrical Failure: Implications for Interdependent Critical Infrastructure. *The Electricity Journal*, 19(5), 69-81 <https://doi.org/10.1016/j.tej.2006.05.009>.
- Christovel, J. (2019). Pertanggungjawaban pelaku usaha ketenagalistrikan terhadap kerugian konsumen akibat pemadaman listrik. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 49(1), 97-112.
- Febriana, A. (2024). Perlindungan hukum bagi konsumen atas kerugian akibat pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero). *Jurnal Ilmu Hukum dan Kenotariatan*, 8(1), 1-15.
- I Made Yogi Darmawan, Si Ngurah Ardhya, K. F. D. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PEMANFAATAN JASA PARIWISATA SWING DI KECAMATAN TEGALLALANG, KABUPATEN GIANYAR. *Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis*, 3(1), 102-111.
- Jati, R. A. (2021). Hubungan hukum antara PT. PLN (Persero) dan konsumen dalam penyediaan tenaga listrik. *Jurnal Rechtsvinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 10(1), 55-72.
- Kusuma, I. P. A., Putra, I. M. D., & Sari, N. L. P. A. (2021). *Force majeure* dalam pelayanan publik: Tanggung jawab hukum PT. PLN (Persero) atas pemadaman listrik. *Jurnal Kertha Negara*, 9(6), 458-470.
- Marzuki, Peter Mahmud. (2015). *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*. Jakarta: Kencana Purnama Media Group.

- Mesikel, P., Hari, B. K. K., & Febrinayanti, D. K. (2025). ANALISIS YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PEREDARAN SKINCARE PALSU DI TOKO ONLINE BERDASARKAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Jurnal Hukum Sui Generis*, 5(3).
- Paat, T. F. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Perusahaan Listrik Negara. *Lex Privatum*, 7(7).
- Purba, O. W., Ardhya, S. N., Dantes, K. F., Ganesha, U. P., & Hukum, P. (2023). PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA PINJAMAN ONLINE ILEGAL DI KOTA DENPASAR. *Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis*, 3(21), 180-193.
- Riono. (2021). Liability Principles of PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) To the Loss of Consumers Electric Services. *NORMA*, 30, 44-52. <https://doi.org/10.30742/nlj.v17i3.1073>
- Risqiyah, A. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi Dalam Kasus Pemadaman Listrik Tinjauan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masalah Mursalah (Studi di PT. PLN (Persero) Banyuwangi). (Skripsi). Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Ritonga, A. R., & Syam, F. (2023). Peran negara dalam pemenuhan kebutuhan tenaga listrik sebagai pelayanan publik. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 20(4), 4785-4795.
- Rumampuk, A. M. (2017). Tanggung Jawab Hukum Pt. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Terhadap Konsumen Atas Pemadaman Listrik Administratum, 5(5).
- Skoczny, T. (2011). Consolidation of the Polish Electricity Sector. The Merger Law Perspective. Published in Yearbook of Antitrust and Regulatory Studies, 4.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1)
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1948 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 161 dan Tambahan Nomor 330)
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 No 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133 Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5025)
- Windari, R. A. dan S. N. A. (2025). Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha penjahit pakaian atas itikad tidak baik konsumen yang menimbulkan kerugian berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Locus Delicti*, 6(1), 1-15.