



Efektifitas Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik

(Studi Kasus PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Pematangsiantar)

Reagen Ch Saragih¹, Surya Perdana², Farid Wajdi³

Fakultas Hukum PascaSarjana, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: reagen.saragih@gmail.com

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

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

ABSTRACT

The Regulation of Electricity Usage Control (P2TL) serves as a supervisory instrument with legal, economic, and social implications in the relationship between PT PLN (Persero) and customers, which in practice often gives rise to disputes related to technical findings, supplementary billing, and administrative sanctions due to asymmetry in authority and information. This study aims to analyze the legal framework of mediation as an alternative dispute resolution mechanism in P2TL cases, examine its implementation process, and assess its effectiveness compared to other mechanisms by considering the principles of justice, proportionality, transparency, accountability, and consumer protection. Using a normative juridical method with statutory, conceptual, and analytical approaches, the findings indicate that mediation has a strong legal basis under Law Number 30 of 1999 on Arbitration and Alternative Dispute Resolution and Supreme Court Regulation Number 1 of 2016, and is relevant for P2TL disputes that are technical and relational in nature. Its implementation requires proportional role mapping of the parties, transparency of technical information, and accountable administrative discretion to ensure legal certainty, substantive justice, and efficiency. In terms of effectiveness, mediation demonstrates advantages in time and cost efficiency, promotes voluntary compliance, and helps restore sustainable legal relationships between PLN and customers, although its success is influenced by the quality of legal substance, mediator competence, supporting facilities, public legal awareness, and a legal culture that supports deliberation. Therefore, mediation is concluded to be a rational and equitable dispute resolution mechanism for P2TL, provided it is supported by institutional strengthening, transparent procedural standards, enhanced mediator capacity, integration of sectoral regulations, as well as continuous monitoring and periodic evaluation to ensure consistency, credibility, and legitimacy in the dispute resolution process.

Keywords: Mediation; P2TL; Dispute Resolution; Electricity Law; Alternative Dispute Resolution (ADR).

ABSTRAK

Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) merupakan instrumen pengawasan yang memiliki implikasi hukum, ekonomi, dan sosial dalam hubungan antara PT PLN (Persero) dan pelanggan, yang dalam praktiknya kerap menimbulkan sengketa terkait temuan teknis, Tagihan Susulan, dan sanksi administratif akibat asimetri kewenangan dan informasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaturan hukum mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa P2TL, mengkaji proses pelaksanaannya, serta menilai efektivitasnya dibandingkan mekanisme lain dengan mempertimbangkan prinsip keadilan, proporsionalitas, transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan konsumen. Menggunakan

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

2818

metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan analitis, hasil penelitian menunjukkan bahwa mediasi memiliki dasar hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016, serta relevan untuk sengketa P2TL yang bersifat teknis dan relasional, dengan pelaksanaan yang menuntut pemetaan peran para pihak secara proporsional, keterbukaan informasi teknis, dan diskresi administratif yang akuntabel guna menjamin kepastian hukum, keadilan substantif, dan efisiensi. Dari sisi efektivitas, mediasi unggul dalam efisiensi waktu dan biaya, meningkatkan kepatuhan sukarela, serta memulihkan hubungan hukum antara PLN dan pelanggan, meskipun dipengaruhi oleh kualitas substansi hukum, kompetensi mediator, sarana pendukung, kesadaran hukum masyarakat, dan budaya musyawarah. Dengan demikian, mediasi disimpulkan sebagai mekanisme penyelesaian sengketa P2TL yang rasional dan berkeadilan apabila didukung penguatan kelembagaan, standar prosedural yang transparan, peningkatan kapasitas mediator, integrasi regulasi sektoral, serta pengawasan dan evaluasi berkelanjutan untuk menjamin konsistensi, kredibilitas, dan legitimasi proses penyelesaian sengketa.

Kata Kunci: Mediasi, P2TL, Penyelesaian Sengketa, Ketenagalistrikan, ADR.

PENDAHULUAN

Penyediaan tenaga listrik di Indonesia merupakan sektor yang dikuasai oleh negara dan diselenggarakan oleh pemerintah pusat serta pemerintah daerah, yang memiliki kewenangan dalam menetapkan kebijakan, pengaturan, pengawasan, serta pelaksanaan usaha penyediaan listrik. Sejak akhir abad ke-19, sektor ketenagalistrikan telah berkembang dan hingga saat ini masih didominasi oleh PT PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang menjadi penyedia utama listrik bagi masyarakat di seluruh wilayah Indonesia. Keberadaan PT PLN (Persero) memiliki peran strategis dalam menjamin ketersediaan energi listrik yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, PT PLN (Persero) diberi mandat untuk menyelenggarakan penyediaan tenaga listrik sebesar-besarnya bagi kepentingan umum. Hal ini selaras dengan tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya dalam upaya meningkatkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan demikian, penyediaan tenaga listrik tidak hanya bersifat ekonomis, tetapi juga memiliki dimensi sosial dan konstitusional yang kuat.

Pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan listrik dalam jumlah cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara adil dan merata serta mendukung pembangunan berkelanjutan. Prinsip ini mencerminkan adanya kewajiban perlindungan terhadap konsumen listrik. Setiap pelanggaran terhadap ketentuan tersebut dapat menimbulkan konsekuensi hukum, kecuali dalam kondisi *force majeure* seperti bencana alam yang tidak dapat dihindari.

Sejalan dengan ketentuan Pasal 33 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945, usaha penyediaan tenaga listrik harus dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, diperlukan penegakan hukum di bidang

ketenagalistrikan, termasuk pemberian sanksi terhadap pelanggaran seperti pencurian listrik. Dalam praktiknya, permasalahan seperti denda yang tidak tertagih pasca pelaksanaan P2TL, sebagaimana terjadi di PT PLN (Persero) UP3 Pematangsiantar dengan potensi kerugian miliaran rupiah, menunjukkan pentingnya pengawasan dan penegakan hukum yang efektif.

Di sisi lain, kedudukan konsumen yang relatif lemah dibandingkan produsen diakui secara internasional, sebagaimana tercermin dalam Resolusi Majelis Umum PBB tentang perlindungan konsumen. Hal ini menegaskan pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen, termasuk dalam sektor ketenagalistrikan. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, dengan litigasi sebagai upaya terakhir apabila penyelesaian di luar pengadilan tidak berhasil.

Alternatif penyelesaian sengketa non-litigasi meliputi konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Dalam perkembangannya, mediasi tidak hanya dilakukan di luar pengadilan tetapi juga menjadi bagian dari proses litigasi. Dengan hadirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, peluang bagi konsumen untuk menuntut haknya semakin terbuka, terutama di tengah meningkatnya kebutuhan listrik dan keterbatasan sumber daya energi. Kondisi ekonomi yang sulit juga mendorong terjadinya pelanggaran seperti pencurian listrik, yang pada akhirnya merugikan berbagai pihak dan menegaskan pentingnya kesadaran hukum serta perlindungan konsumen yang efektif.

METODE

Penelitian hukum merupakan kegiatan ilmiah yang dilakukan secara sistematis, metodologis, dan analitis untuk mengkaji gejala hukum tertentu melalui pemeriksaan mendalam terhadap fakta hukum guna menemukan solusi atas permasalahan yang timbul. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris (legal research) dengan pendekatan studi kasus yang berfokus pada perilaku hukum masyarakat dalam penyelesaian sengketa, dengan pengumpulan data langsung di PT. PLN UP3 Pematangsiantar. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach) dengan menelaah berbagai regulasi terkait, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Ketenagalistrikan, Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta peraturan internal PLN, guna mengkaji upaya hukum dalam penyelesaian sengketa P2TL. Sifat penelitian ini adalah deskriptif-analitis, yaitu menggambarkan fakta hukum secara sistematis dan akurat serta menganalisisnya secara mendalam untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai penyelesaian sengketa P2TL dan respons hukum positif di Indonesia. Sumber data yang digunakan meliputi data sekunder yang terdiri dari data kewahyuan (Al-Qur'an dan Alkitab), bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan), bahan hukum sekunder (buku, jurnal, dan pendapat ahli), serta bahan hukum tersier (kamus dan ensiklopedia hukum). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelitian lapangan dengan wawancara langsung kepada pihak PLN dan masyarakat, serta penelitian kepustakaan dengan menelaah literatur

hukum yang relevan. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan menyusun data secara sistematis sesuai pembahasan, kemudian dideskripsikan untuk memahami kondisi yang ada dan menarik kesimpulan secara komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Hukum Mengenai Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik.

Mediasi dalam sistem hukum Indonesia dipahami sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang berakar dari istilah Latin *mediare* yang berarti “berada di tengah”, dengan peran mediator sebagai pihak netral yang memfasilitasi komunikasi tanpa memiliki kewenangan memutuskan. Mediasi menempatkan penyelesaian sengketa pada kesepakatan para pihak melalui pendekatan berbasis kepentingan (*interest-based*), sehingga berbeda dengan mekanisme adjudikatif seperti pengadilan atau arbitrase yang menghasilkan putusan mengikat. Prinsip dasar mediasi meliputi kesukarelaan, kerahasiaan, netralitas mediator, dan kendali penuh pada para pihak, yang semuanya bertujuan menciptakan proses dialogis, adil, dan efisien dalam menyelesaikan konflik, termasuk dalam sengketa sektor ketenagalistrikan seperti P2TL.

Dalam sistem hukum Indonesia, mediasi memiliki dasar normatif melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa serta diperkuat oleh Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 yang menjadikannya tahapan wajib dalam perkara perdata di pengadilan. Selain itu, mediasi juga diakui dalam berbagai regulasi sektoral seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Ketenagalistrikan. Secara sistemik, hal ini menunjukkan bahwa mediasi menjadi bagian integral dari kebijakan hukum nasional untuk mengatasi keterbatasan litigasi yang formalistik, mahal, dan memakan waktu, sekaligus memperluas akses keadilan yang lebih cepat dan partisipatif.

Dalam perspektif negara hukum, khususnya teori A.V. Dicey, mediasi berperan sebagai instrumen penting untuk menjamin *equality before the law*, pembatasan kekuasaan, dan perlindungan hak warga negara. Dalam konteks P2TL, di mana PLN memiliki posisi dominan sebagai penyedia layanan publik, mediasi menjadi sarana penyeimbang untuk menghindari ketimpangan relasi hukum. Namun, dalam praktik ketenagalistrikan, pengaturan mediasi masih belum eksplisit sehingga penyelesaian sengketa lebih banyak bergantung pada mekanisme administratif internal, yang berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum dan ketidakseimbangan perlindungan terhadap pelanggan.

Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) sendiri merupakan bagian dari kewenangan administratif PLN berdasarkan Undang-Undang Ketenagalistrikan dan peraturan internal seperti Peraturan Direksi PLN Nomor 28.P/DIR/2023. Meskipun bertujuan menjaga ketertiban penggunaan listrik, pelaksanaannya sering menimbulkan sengketa terkait temuan teknis, tagihan susulan, dan sanksi administratif. Dari perspektif negara hukum, tindakan penertiban ini harus memenuhi asas legalitas, kepastian hukum, dan proporsionalitas agar tidak

menimbulkan kesewenang-wenangan, serta harus menyediakan ruang keberatan yang efektif bagi pelanggan.

Sengketa P2TL mencerminkan ketegangan antara kewenangan administratif dan perlindungan hak warga negara. Ketika terjadi perbedaan penafsiran atas hasil pemeriksaan atau besaran sanksi, diperlukan mekanisme penyelesaian yang tidak hanya represif tetapi juga dialogis. Mediasi menjadi relevan karena memberikan ruang klarifikasi, negosiasi, dan pencarian solusi yang proporsional antara PLN dan pelanggan. Dalam kerangka ini, mediasi berfungsi sebagai instrumen perlindungan hukum, pengendali kekuasaan, serta sarana untuk mewujudkan keadilan substantif dalam hubungan hukum yang bersifat berkelanjutan.

Secara lebih luas, mediasi juga memperoleh legitimasi dari nilai-nilai keagamaan yang menekankan perdamaian dan rekonsiliasi, baik dalam hukum Islam melalui konsep *ṣulḥ* maupun dalam ajaran Alkitab yang menekankan penyelesaian sengketa secara damai. Nilai-nilai ini memperkuat posisi mediasi sebagai mekanisme yang tidak hanya sah secara hukum positif, tetapi juga secara etis dan spiritual. Dengan demikian, dalam sengketa P2TL, mediasi menjadi instrumen strategis yang mampu mengintegrasikan prinsip negara hukum, perlindungan konsumen, keadilan substantif, dan nilai rekonsiliasi sosial dalam satu mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih humanis dan berimbang.

Proses Pelaksanaan Mediasi Dalam Menyelesaikan Sengketa Antara Penyedia Tenaga Listrik Dan Pelanggan Terkait Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik.

Tahapan awal terjadinya sengketa dalam Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) dimulai dari pemeriksaan lapangan oleh PT PLN (Persero) yang menghasilkan temuan teknis dan penetapan Tagihan Susulan. Pada fase ini, PLN berperan sebagai penyedia listrik sekaligus pelaksana P2TL yang memiliki kewenangan administratif, sedangkan pelanggan menjadi pihak yang terdampak dan dapat mengajukan keberatan. Ketidakseimbangan posisi dan informasi antara kedua pihak sering menjadi pemicu awal konflik, terutama karena pelanggan tidak memiliki akses penuh terhadap data teknis pemeriksaan.

Dalam kerangka mediasi, petugas teknis PLN berperan memberikan penjelasan atas temuan lapangan, sementara pejabat internal menentukan keputusan administratif dan legalisasi hasil. Pelanggan berperan aktif dalam menyampaikan keberatan, namun sering berada pada posisi yang lebih lemah secara struktural. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peran pendamping seperti kuasa hukum atau lembaga perlindungan konsumen untuk membantu pelanggan memahami aspek teknis dan hukum sengketa.

Tahap awal sengketa P2TL memiliki signifikansi penting karena menjadi fase penentuan eskalasi konflik. Jika komunikasi awal tidak transparan atau akses informasi terbatas, konflik dapat berkembang menjadi penolakan, pengaduan, bahkan gugatan hukum. Oleh karena itu, pemberian informasi yang jelas, akses dokumen pemeriksaan, serta mekanisme klarifikasi teknis menjadi faktor penting untuk mencegah eskalasi dan membangun kepercayaan para pihak.

Masalah awal dalam sengketa P2TL umumnya berkaitan dengan keberatan pelanggan terhadap hasil pemeriksaan, metode perhitungan tagihan, serta prosedur

pelaksanaan P2TL itu sendiri. Ketidakjelasan komunikasi, penggunaan istilah teknis yang sulit dipahami, serta minimnya ruang klarifikasi memperkuat persepsi ketidakadilan prosedural. Hal ini membuat konflik tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkembang menjadi konflik relasional antara pelanggan dan PLN.

Asimetri kewenangan dan informasi menjadi faktor struktural utama dalam eskalasi sengketa. PLN memiliki akses penuh terhadap data teknis, sementara pelanggan bergantung pada penjelasan pihak penyelenggara. Ketimpangan ini sering menimbulkan ketidakpercayaan yang mendorong pelanggan mencari jalur keberatan formal. Oleh karena itu, transparansi dan mekanisme verifikasi independen menjadi penting untuk memperkuat legitimasi proses sejak tahap awal.

Secara keseluruhan, tahap awal sengketa P2TL merupakan fase kritis yang menentukan arah penyelesaian konflik. Efektivitas pengelolaannya sangat bergantung pada keterbukaan informasi, kualitas komunikasi, serta keseimbangan peran para pihak. Dengan penguatan transparansi, akses bukti, dan mekanisme klarifikasi yang memadai, eskalasi konflik dapat dicegah sehingga mediasi dapat berjalan lebih efektif dan berkeadilan.

Efektivitas Mediasi Dibandingkan Dengan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Lainnya Dalam Menyelesaikan Sengketa Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik

Efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) dapat dianalisis melalui kerangka teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto yang mencakup lima faktor, yaitu substansi hukum, penegak hukum, sarana atau fasilitas, masyarakat, dan kebudayaan hukum. Kelima faktor ini saling berkaitan dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu mekanisme penyelesaian sengketa. Dalam konteks P2TL, mediasi tidak hanya dipahami sebagai prosedur hukum semata, tetapi juga sebagai proses sosial yang membutuhkan dukungan regulasi yang jelas, kapasitas mediator yang memadai, fasilitas pendukung, serta penerimaan masyarakat terhadap penyelesaian secara musyawarah. Oleh karena itu, efektivitas mediasi tidak hanya diukur dari hasil akhir berupa kesepakatan, tetapi juga dari kualitas proses yang berlangsung di dalamnya.

Secara konseptual, efektivitas mediasi memiliki dua dimensi utama, yaitu efektivitas normatif dan efektivitas sosiologis. Efektivitas normatif berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan hukum, kepastian hukum, serta kesesuaian hasil mediasi dengan ketentuan yang berlaku. Sementara itu, efektivitas sosiologis lebih menekankan pada tingkat penerimaan para pihak, kepatuhan sukarela terhadap kesepakatan, serta kemampuan mediasi dalam memulihkan hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan listrik. Dalam sengketa P2TL yang bersifat teknis dan administratif, mediasi memiliki keunggulan karena mampu menghadirkan ruang dialog untuk klarifikasi bukti teknis dan menawarkan solusi yang lebih fleksibel dibandingkan mekanisme litigasi.

Indikator efektivitas mediasi dalam sengketa P2TL dapat dilihat melalui beberapa aspek, seperti tingkat penyelesaian (*settlement rate*), kepatuhan sukarela (*voluntary compliance rate*), waktu penyelesaian (*time-to-resolution*), biaya penyelesaian (*cost-per-case*), kualitas kesepakatan (*agreement quality*), serta tingkat

pengurangan eskalasi sengketa ke pengadilan (downstream litigation rate). Selain itu, indikator lain seperti pemulihan hubungan para pihak, aksesibilitas proses, transparansi informasi, dan kompetensi mediator juga menjadi faktor penting. Kombinasi indikator kuantitatif dan kualitatif ini diperlukan untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh tentang efektivitas mediasi, baik dari sisi efisiensi maupun keberlanjutan hasil penyelesaian.

Jika dibandingkan dengan mekanisme penyelesaian sengketa lainnya seperti litigasi, arbitrase, negosiasi, dan konsiliasi, mediasi menempati posisi yang relatif seimbang. Litigasi unggul dalam hal kepastian hukum dan kekuatan eksekutorial, namun cenderung memerlukan waktu lama dan biaya tinggi. Arbitrase juga memberikan kepastian hukum yang kuat, tetapi kurang efisien untuk sengketa ritel seperti P2TL. Sementara itu, negosiasi lebih cepat dan murah, tetapi rentan terhadap ketimpangan posisi para pihak. Konsiliasi menawarkan bantuan solusi dari pihak ketiga, tetapi dapat mengurangi rasa kepemilikan terhadap hasil. Dalam konteks ini, mediasi menjadi pilihan yang paling fleksibel karena mampu menggabungkan efisiensi, kepatuhan sukarela, dan pemeliharaan hubungan para pihak.

Meskipun memiliki banyak keunggulan, mediasi dalam sengketa P2TL juga memiliki sejumlah kelemahan. Kelemahan utama terletak pada tidak adanya kekuatan eksekutorial otomatis, sehingga pelaksanaan kesepakatan sangat bergantung pada itikad baik para pihak. Selain itu, adanya asimetri informasi antara penyedia layanan listrik dan pelanggan dapat memengaruhi keadilan proses, terutama jika tidak ada mekanisme transparansi yang memadai. Keterbatasan kompetensi mediator dalam aspek teknis kelistrikan juga dapat menjadi hambatan dalam menghasilkan kesepakatan yang implementatif. Oleh karena itu, diperlukan penguatan melalui sertifikasi mediator teknis, keterlibatan ahli, serta mekanisme audit independen untuk menjaga kualitas proses mediasi.

Untuk meningkatkan efektivitas mediasi dalam sengketa P2TL, diperlukan berbagai langkah strategis seperti standarisasi prosedur mediasi, penerapan sistem informasi kasus terpadu, serta penguatan mekanisme monitoring pelaksanaan kesepakatan. Selain itu, penting juga untuk menyediakan akses mediasi yang lebih inklusif bagi kelompok rentan melalui subsidi biaya, mediasi daring, atau layanan mobile. Mekanisme konversi hasil mediasi menjadi dokumen yang memiliki kekuatan eksekutorial juga perlu dikembangkan agar memberikan kepastian hukum yang lebih kuat. Dengan penguatan tersebut, mediasi dapat menjadi mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga adil secara substantif dan berkelanjutan secara sosial dalam konteks P2TL.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut yaitu: Pengaturan hukum mengenai mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa dalam penertiban pemakaian tenaga listrik memiliki dasar legitimasi dalam sistem hukum nasional melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa serta Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016, namun dalam konteks sektor kelistrikan yang

diatur melalui PERDIR PLN No. 0028P/DIR/2023, mediasi belum diatur secara eksplisit sebagai mekanisme khusus penyelesaian sengketa P2TL sehingga kedudukannya masih bersifat umum dan komplementer. Dalam praktiknya, mediasi dilakukan melalui tahapan dialog, klarifikasi teknis, dan kesepakatan sukarela yang melibatkan penyedia listrik, pelanggan, dan mediator, biasanya setelah muncul keberatan atas hasil P2TL sebelum masuk ke jalur litigasi, tetapi belum berjalan secara seragam karena tidak adanya prosedur baku dan masih dominannya kewenangan administratif penyedia listrik. Dari sisi efektivitas, mediasi unggul dalam efisiensi waktu dan biaya, tingkat kepatuhan sukarela, serta kemampuan memulihkan hubungan para pihak dan mengakomodasi aspek teknis-ekonomi sengketa, namun efektivitas tersebut masih dibatasi oleh lemahnya kepastian hukum dan daya ikat hasil kesepakatan akibat belum adanya pengaturan sektoral yang kuat, sehingga mediasi tetap efektif secara substantif tetapi memerlukan penguatan regulasi agar memiliki kepastian hukum yang setara dengan mekanisme adjudikatif.

Penguatan kedudukan dan dasar hukum mediasi dalam sengketa penertiban pemakaian tenaga listrik perlu dilakukan melalui pengaturan sektoral yang eksplisit dalam peraturan pelaksanaan Undang-Undang Ketenagalistrikan, agar mediasi tidak hanya bergantung pada rezim alternatif penyelesaian sengketa umum atau kebijakan internal penyedia listrik, melainkan memiliki kepastian hukum yang jelas serta menjamin kesetaraan para pihak dan perlindungan hak pelanggan. Selain itu, diperlukan penyusunan mekanisme mediasi P2TL yang baku, transparan, dan berlaku nasional, yang mencakup tahapan prosedur yang jelas, keterlibatan mediator independen, serta jaminan akses terhadap informasi dan dokumen teknis untuk mengurangi ketimpangan posisi para pihak dan meningkatkan kualitas penyelesaian sengketa. Lebih lanjut, efektivitas mediasi perlu dioptimalkan dengan memperkuat daya ikat hasil kesepakatan melalui mekanisme pengesahan atau pengakuan hukum yang jelas, sehingga mediasi dapat berfungsi sebagai mekanisme utama yang efisien, berkeadilan, dan berkelanjutan, sementara litigasi tetap ditempatkan sebagai upaya terakhir apabila penyelesaian secara konsensual tidak tercapai.

DAFTAR RUJUKAN

- Boulle, Laurence. *Mediation: Principles, Process, Practice*. Sydney: Butterworths, 1996.
- Goodpaster, Gary. *Negotiation and Mediation: A Practitioner's Guide*. New York: Aspen Publishers, 1997.
- Kasmawati. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Tegangan Tinggi Listrik di Bandar Lampung." *Fiat Justisia* 7.
- Moore, Christopher W. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco: Jossey-Bass, 2014.
- Nawi, Syahrudin. *Penelitian Hukum Normatif Versus Penelitian Hukum Empiris*. Makassar: Kretakupa, 2021.
- Nugraheni, Rina, dan Bambang Eko Turisno. "Perlindungan Konsumen Listrik PT PLN (Persero) Terhadap Harga Listrik yang Wajar." *Diponegoro Law Journal* 6, no. 1 (2016): 1-13.

Paryono. "Perkembangan Hukum Energi Ketenagalistrikan di Indonesia." *Prosiding Seminar Nasional & Call for Papers Hukum Transendental* (2018).

Rahmadi, Takdir. *Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017.

Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008.

Soekanto, Soerjono, dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo, 2011.

Usman, Rachmadi. *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013.

Wajdi, Farid. *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Medan: Sinar Grafika, 2023.