

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari uraian di atas dapat di simpulkan beberapa poin penting yaitu:

1. Secara struktural perlindungan konsumen listrik masih sangat lemah..  
Belum maksimalnya penegakan hukum, serta belum melembaganya lembaga penyelesaian sengketa konsumen listrik yang lebih akomodatif terhadap kepentingan konsumen, membuat atmosfer perlindungan hukum konsumen listrik masih jauh dari memuaskan.
2. Dalam memperjuangkan hak-hak konsumen listrik yang diabaikan oleh PT. PLN, maka konsumen listrik dapat mengambil langkah-langkah untuk membela hak- hak mereka tersebut, dengan upaya-upaya sebagai berikut :
  - a. Membuat laporan/pengaduan (secara tertulis dan tidak tertulis) kepada lembaga swadaya perlindungan konsumen yang ada di kota Pangkalpinang melalui Bulan Pengaduan Konsumen dan dibentuknya lembaga.
  - b. Mengajukan permohonan (secara tertulis atau lisan) kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Pangkalpinang

- c. terhadap pelaku usaha/PLN. Dimana sudah menjadi kewenangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha. Cara penyelesaian yang dipilih dalam menyelesaikan sengketa konsumen listrik biasanya adalah arbitase, namun tidak tertutup kemungkinan melalui cara yang lainnya (mediasi).
  - d. Mengajukan gugatan *class action* ke Pengadilan Negeri. Kenyataannya, gugatan *class action* senantiasa mengalami kegagalan memperjuangkan kepentingan konsumen listrik di pengadilan disebabkan karena sampai sekarang hakim tidak berani melakukan terobosan hukum, dan terlampau dominannya kekuasaan PT. PLN di bidang ketenagalistrikan(monopoli).
3. Hambatan/kendala yang ditemui dalam pelaksanaan perlindungan terhadap hak-hak konsumen listrik, ada yang berasal dari pelaku usaha/PLN maupun dari pelanggan/konsumennya.
- a. Dari PT. PLN permasalahan timbul antara lain karena keterbatasan penyediaan pasokan energi listrik (krisis listrik), kurangnya informasi terhadap pelanggan, kurang berpihaknya peraturan di bidang ketenagalistrikan terhadap kepentingan pelanggan /konsumen, dan lain sebagainya.
  - b. Proses ganti rugi barang elektronik rusak yang di sebabkan

tegangan listrik tidak stabil juga sangat rumit, harus melalui beberapa tahap yang telah ditetapkan oleh PT.PLN.

- c. Hambatan/kendala yang dihadapi oleh konsumen listrik antara lain adalah kurangnya tingkat pengetahuan konsumen listrik terhadap perlindungan hak-hak mereka yang dijamin oleh undang-undang serta kurangnya informasi yang mereka terima tentang upaya penyelesaian sengketa yang timbul dari pelanggaran yang dilakukan pihak PLN terhadap hak-hak mereka tersebut. Disini, peran serta yang lebih besar dari lembaga swadaya perlindungan konsumen sangat diharapkan agar konsumen dapat menjadi lebih percaya diri (*considence*) dan mampu memperjuangkan hak-hak mereka yang diabaikan.

## **B. SARAN**

1. Hendaknya pemerintah mengatur secara tegas dan lebih rinci tentang analisis terhadap perlindungan Hukum konsumen listrik dalam Undang-undang Ketenagalistrikan yang sedang dirancang sekarang ini. Dan diharapkan secepatnya dapat selesai dan diberlakukan.
2. Hendaknya berbagai hambatan/kendala yang dihadapi PT. PLN sekarang ini dapat segera diatasi, terutama masalah krisis listrik. Agar pemadaman listrik yang sering dilakukan PT. PLN terhadap pelanggan/konsumennya tidak terulang kembali. Dan konsumen listrik betul-betul dapat menikmati hak-hak mereka terutama hak untuk

mendapatkan listrik dengan mutu dan keandalan yang baik secara terus-menerus dan berkesinambungan dengan harga yang wajar sebagaimana yang dijanjikan oleh undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

3. Hendaknya konsumen listrik berani memperjuangkan kepentingan hak-hak mereka yang dilanggar oleh PT. PLN. Kesadaran Pemerintah tentang perlindungan hak-hak konsumen sudah menjadi kewajiban kita semua agar hak-hak mereka yang dilindungi oleh undang-undang (UUPK) dapat dinikmati sepenuhnya oleh konsumen (listrik) dengan cara memberikan penyuluhan dan informasi, program-program pembelajaran konsumen dan peran aktif lembaga swadaya perlindungan konsumen dalam memberikan bimbingan yang tepat kepada masyarakat/konsumen (listrik). Penyelesaian sengketa konsumen yang timbul dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui Pengadilan Negeri. Namun yang terbaik penyelesaian sengketa konsumen listrik ini adalah melalui cara arbitrase dan atau mediasi di BPSK.