

Pelindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pemadaman Listrik Di Kecamatan Muara Badak, Kota Samarinda

Muhammad^{a, 1*}, Surahman^{a, 2}

^a Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Indonesia

¹ maddammahum@gmail.com*

*korespondensi penulis

Informasi artikel

Received: 10 Juni 2025;

Revised: 18 Juni 2025;

Accepted: 21 Juni 2025.

Kata-kata kunci:

Pelindungan Hukum;

Konsumen;

Pemadaman Listrik;

PT PLN;

Muara Badak.

: ABSTRAK

Penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat pemadaman listrik oleh PT PLN (Persero) di Kecamatan Muara Badak, Kota Samarinda. Tujuan utama dari studi ini adalah untuk mengidentifikasi penyebab terjadinya pemadaman listrik serta mengevaluasi bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen. Metode yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan lapangan, yang mencakup teknik wawancara dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemadaman listrik disebabkan oleh faktor internal, seperti pemeliharaan jaringan, serta faktor eksternal, seperti kondisi cuaca ekstrem dan pencurian kabel. Sebagian besar konsumen tidak mengetahui hak mereka atas kompensasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Kurangnya kesadaran hukum dan tidak adanya pendampingan kelembagaan teridentifikasi sebagai faktor utama yang menghambat efektivitas perlindungan hukum. Temuan ini mengindikasikan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen belum berjalan secara optimal dan perlu diperkuat melalui program edukasi, peningkatan transparansi, serta peran aktif lembaga perlindungan konsumen.

Keywords:

Legal Protection;

Consumers; Power

Outage;

PT PLN;

Muara Badak.

ABSTRACT

Legal Protection for Consumers Affected by Power Outages in Muara Badak District, Samarinda City. This study examines the legal protection available to consumers who suffer losses due to power outages caused by PT PLN (Persero) in Muara Badak District, Samarinda City. The main objective of this research is to identify the causes of electricity outages and to evaluate the forms of legal protection accessible to affected consumers. The study employs an empirical juridical method with a field approach, incorporating interviews and direct observations. The findings reveal that power outages are triggered by internal factors, such as network maintenance, and external factors, including extreme weather conditions and cable theft. Most consumers are unaware of their right to compensation as stipulated in Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Law No. 30 of 2009 on Electricity. The lack of legal awareness and the absence of institutional support are identified as key obstacles to the effective realization of consumer protection. These findings indicate that legal protection for consumers remains suboptimal and needs to be strengthened through educational initiatives, enhanced transparency, and active involvement of consumer protection institutions.

Copyright © 2025 (Muhammad & Surahman). All Right Reserved

How to Cite : Muhammad, M., & Surahman, S. (2025). Pelindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pemadaman Listrik Di Kecamatan Muara Badak, Kota Samarinda. *Nomos : Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, 5(3), 515–522. <https://doi.org/10.56393/nomos.v5i3.3254>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/). Allows readers to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full texts of its articles and allow readers to use them for any other lawful purpose. The journal hold the copyright.

Pendahuluan

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam sistem hukum karena berfungsi sebagai upaya untuk memberikan kepastian hukum atas hak-hak konsumen (Maharani, 2021). Peraturan perlindungan konsumen tidak hanya memberikan keuntungan bagi konsumen, tetapi juga bagi pelaku usaha, mengingat keduanya memiliki hak dan kewajiban yang harus dipatuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Wardana, 2022). Pemerintah memegang peranan penting dalam mengawasi serta mengatur hubungan hukum antara kedua belah pihak. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999 mengakui hak setiap konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Namun demikian, dalam praktiknya, konsumen sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, sehingga tidak semua hak mereka terpenuhi secara optimal. Setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum yang layak atas kualitas dan kuantitas produk yang mereka konsumsi. Penelitian menunjukkan bahwa rendahnya tingkat kesadaran hukum di kalangan konsumen Indonesia turut berkontribusi terhadap ketidakpuasan terhadap produk dan layanan yang diterima (Sari, 2020). Oleh karena itu, peningkatan edukasi dan sosialisasi mengenai hak-hak konsumen menjadi sangat penting. Selain itu, peran aktif pemerintah dalam mengawasi implementasi regulasi perlindungan konsumen juga diperlukan guna menciptakan iklim usaha yang sehat dan berkeadilan (Prasetyo, 2021). Sinergi antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa hak-hak konsumen dapat dilindungi dan diakui secara efektif.

Peran konsumen sangat penting dalam mendukung pertumbuhan dan daya saing pelaku usaha di pasar. Namun, hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen kerap menimbulkan kerugian di pihak konsumen. Sebagian besar konsumen memilih untuk tidak menempuh jalur hukum dalam menuntut ganti rugi, yang umumnya disebabkan oleh rendahnya kesadaran hukum dan kurangnya pemahaman mengenai hak-hak mereka, termasuk instrumen hukum yang dapat digunakan untuk melindungi kepentingan tersebut (Setianur & Surahman, 2025). Hukum perlindungan konsumen hadir sebagai jaminan hukum bagi masyarakat dalam memanfaatkan barang dan jasa secara adil dan aman. UUPK mencerminkan komitmen pemerintah dalam menciptakan kepastian hukum di sektor ini, dengan menekankan pentingnya peningkatan kesadaran, pemahaman, kepedulian, serta kemandirian konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya. Di sisi lain, regulasi ini juga mendorong pelaku usaha untuk bertindak lebih bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan usahanya, dengan tetap memperhatikan hak dan kepentingan konsumen (Samuel, 2025). Di Indonesia, sebagian besar pelayanan publik diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Salah satu bentuk pelayanan publik tersebut adalah penyediaan energi listrik yang dikelola oleh BUMN dan berpotensi melanggar hak-hak konsumen. PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) memegang tanggung jawab utama dalam menjamin penyediaan serta penyaluran energi listrik guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, energi listrik dikategorikan sebagai energi sekunder yang diperoleh, disalurkan, dan dimanfaatkan untuk berbagai keperluan. Namun, ketentuan tersebut tidak mencakup pemanfaatan energi listrik untuk keperluan komunikasi, peralatan elektronika, dan sistem persinyalan tertentu. Pemerintah mengatur pengelolaan energi listrik melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN) agar tetap berorientasi pada kepentingan umum serta untuk mencegah praktik monopoli di bidang ketenagalistrikan (Adhiantanto, 2023). PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) sebagai BUMN yang diberi mandat oleh negara memiliki kewenangan penuh dalam mengelola seluruh aspek sumber daya ketenagalistrikan di Indonesia. Kendati demikian, dalam praktiknya, PT PLN menghadapi berbagai tantangan, termasuk keterbatasan sumber daya dan krisis energi listrik di beberapa wilayah. Sebagai penyedia utama energi listrik nasional, PT PLN diharapkan mampu memberikan pelayanan yang

optimal kepada masyarakat. Akan tetapi, realisasi dari harapan tersebut masih belum sepenuhnya tercapai, mengingat pentingnya peran listrik dalam menunjang aktivitas kehidupan sehari-hari dan kegiatan ekonomi. Ketidacukupan pasokan listrik dapat menghambat operasional rumah tangga dan sektor bisnis, yang pada akhirnya dapat berdampak pada perlambatan pembangunan nasional.

Konsumen memiliki hak untuk mengajukan pengaduan kepada PT PLN (Persero) apabila terjadi pemadaman listrik secara sepihak. Mereka juga berhak menempuh upaya hukum melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (di luar pengadilan), sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Proses penyelesaian sengketa ini pada prinsipnya bergantung pada kesepakatan sukarela antara para pihak yang bersengketa. UUPK memberikan dasar hukum yang kuat bagi perlindungan hak-hak konsumen, serta menjadi landasan bagi pemerintah dan lembaga terkait dalam menjamin pemenuhan hak konsumen secara adil dan proporsional (Kusuma, 2021).

Di Kecamatan Muara Badak, pemadaman listrik kerap terjadi akibat krisis pasokan listrik, bencana alam, pencurian kabel, serta perawatan dan perbaikan jaringan (Harianmuarabadak.id, 2024). Masyarakat kerap menganggap pemadaman listrik oleh PT PLN (Persero) sebagai hal yang lumrah sehingga cenderung menerima saja tanpa protes. Namun, hampir 14.958 pengguna listrik di Kecamatan Muara Badak sangat bergantung pada pasokan listrik untuk menjalankan aktivitas sehari-hari. Pengguna tersebut meliputi rumah tangga, pelaku usaha, dan sektor industri. Ketika pemadaman listrik terjadi, mereka mengalami dampak yang cukup besar hingga menimbulkan kerugian, terutama bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah yang omzetnya menurun drastis akibat kerusakan perangkat elektronik dan kehilangan pelanggan (Harianmuarabadak.id, 2024). Berdasarkan uraian di atas, terlihat jelas bahwa di Kecamatan Muara Badak masih terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT PLN yang mengganggu aktivitas masyarakat sehari-hari. Kurangnya pemahaman terhadap undang-undang perlindungan konsumen menjadi salah satu faktor yang memperparah keadaan tersebut. Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji permasalahan serupa di berbagai daerah. Penelitian (Mawarid, 2022) membahas kasus pemadaman listrik oleh PT PLN (Persero) UP3 Semarang yang terjadi tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, yang merugikan konsumen, khususnya Safira Salon dan SPA. Tindakan tersebut bertentangan dengan ketentuan hukum yang menjamin hak-hak konsumen, sebagaimana diatur dalam UUPK. Konsumen berhak mengajukan pengaduan dan menempuh jalur hukum untuk memperoleh ganti rugi dan perlindungan hukum yang layak. Penelitian lain yang dilakukan (Chairunnas Himawan dan Sylvana Hutabarat, 2020) membahas aspek perlindungan hukum bagi konsumen akibat pemadaman listrik secara tiba-tiba tanpa pemberitahuan oleh PT PLN di wilayah Jawa Barat, khususnya saat terjadi insiden besar pada bulan Agustus 2019.

Berdasarkan analisis hukum, pemadaman listrik tersebut tidak termasuk perbuatan melawan hukum karena dianggap sebagai *force majeure* akibat campur tangan pihak luar. Meski gugatan masyarakat ditolak pengadilan karena tidak ditemukan unsur kesengajaan atau kelalaian, PT PLN tetap memberikan ganti rugi sebagai bentuk pertanggungjawaban moral. Penelitian (Alydrus, 2020) menjelaskan perlindungan hukum bagi konsumen dalam dua bentuk, yaitu preventif dan represif. Secara preventif, PLN melakukan sosialisasi rencana pemadaman listrik dan memberikan ganti rugi sesuai ketentuan yang berlaku. Namun, mekanisme perlindungan ini dinilai belum optimal karena masih terdapat pengaduan terkait minimnya informasi dan respon cepat terhadap pemadaman listrik. Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap akar permasalahan yang menyebabkan terjadinya pemadaman listrik dan mengevaluasi bentuk perlindungan hukum yang selama ini diterapkan kepada konsumen, khususnya bagi UMKM yang sangat terdampak secara ekonomi. Penelitian ini juga akan mengkaji dua aspek utama, yaitu faktor penyebab terjadinya pemadaman listrik di Kecamatan Muara Badak dan bentuk perlindungan hukum yang diterapkan kepada pelanggan akibat pemadaman listrik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat

memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami dan mengatasi permasalahan perlindungan konsumen dalam konteks pemadaman listrik.

Metode

Penelitian ini dilaksanakan melalui metode yuridis empiris, yaitu pendekatan penelitian hukum yang tidak hanya menganalisis hukum sebagai norma tertulis, tetapi juga mengkaji penerapan dan fungsi hukum dalam praktik masyarakat. Fokus penelitian adalah permasalahan hukum yang timbul terkait dengan pemadaman listrik yang dialami oleh masyarakat. Lokasi penelitian di Kecamatan Muara Badak dipilih berdasarkan tingginya frekuensi pemadaman listrik dan dampaknya yang signifikan terhadap aktivitas masyarakat. Informan utama adalah lima UMKM yang terdampak langsung oleh pemadaman listrik, serta perwakilan dari Lembaga Perlindungan Konsumen Berbasis Masyarakat (LPKSM). Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan berdasarkan kriteria relevansi dan kemampuan memberikan informasi yang mendalam terkait dengan permasalahan yang diteliti. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di lapangan. Wawancara bertujuan untuk menggali pemahaman dan pengalaman masyarakat terkait perlindungan hukum yang diterima, sedangkan observasi digunakan untuk melihat dampak langsung dari pemadaman listrik dan tanggapan pihak terkait. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan mengelompokkan hasil wawancara dan observasi berdasarkan tema-tema yang terkait dengan perlindungan konsumen. Proses analisis meliputi reduksi data atau penyaringan informasi penting, penyajian data dalam bentuk narasi, dan penarikan simpulan objektif berdasarkan temuan lapangan dan norma hukum yang berlaku. Untuk memastikan keabsahan dan keandalan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber. Penelitian ini mengacu pada ketentuan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang tentang Ketenagalistrikan sebagai acuan dalam mengevaluasi perlindungan hukum bagi konsumen terkait dengan pemadaman listrik.

Hasil dan pembahasan

Pemadaman listrik yang berlangsung di Kecamatan Muara Badak memberikan dampak yang cukup besar terhadap aktivitas pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa lima pelaku usaha di wilayah tersebut, seluruh responden menyatakan bahwa aktivitas usaha mereka terganggu secara langsung akibat pemadaman, baik yang bersifat terencana maupun tidak terencana. Pemadaman ini tidak hanya menimbulkan kerugian ekonomi, tetapi juga menghambat pelayanan dan produktivitas usaha secara menyeluruh. Untuk memahami konteks pemadaman yang terjadi di Kecamatan Muara Badak, penting untuk membedakan antara dua jenis pemadaman yang umum terjadi, yaitu pemadaman terencana dan tidak terencana (Jusmar, 2025). Kedua jenis pemadaman ini memiliki karakteristik yang berbeda baik dari segi waktu, tujuan, dampak terhadap pelanggan, maupun contoh kasus di lapangan. Perbedaan ini dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Perbedaan Utama Pemadaman Terencana dan Tidak Terencana

Aspek	Pemadaman Terencana	Pemadaman Tidak Terencana
Waktu	Sesuai jadwal yang direncanakan	Terjadi mendadak tanpa pemberitahuan
Tujuan	Pencegahan dan pemeliharaan jaringan	Penanganan kerusakan atau gangguan mendadak tanpa pemberitahuan
Dampak ke Pelanggan	Ada pemberitahuan sebelumnya	Biasanya menyebabkan gangguan mendadak tanpa pemberitahuan
Contoh Kasus	Penggantian trafo, serta perbaikan jaringan	Kabel putus karena pohon tumbang atau trafo tersambar petir

Perbedaan yang ada menunjukkan bahwa tidak semua pemadaman listrik dapat dianggap sebagai kelalaian. Namun, dalam hal perlindungan konsumen, hak untuk mendapatkan informasi tetap merupakan aspek yang sangat penting. Konsumen berhak untuk menerima informasi yang akurat dan lengkap sebelum terjadinya pemadaman, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 4 huruf c dan e Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen. Pemadaman listrik di Kecamatan Muara Badak memberikan dampak yang signifikan terhadap aktivitas pelaku UMKM. Hasil wawancara dengan lima pelaku usaha di daerah tersebut menunjukkan bahwa semua responden merasakan gangguan langsung pada kegiatan usaha mereka akibat pemadaman, baik yang direncanakan maupun yang tidak terduga.

Risky, seorang karyawan fotokopi, mengungkapkan bahwa pemadaman sering terjadi secara mendadak dan tanpa pemberitahuan, sehingga alat-alat kerja tidak dapat dioperasikan dan penghasilan pun menurun. Ia menyatakan, “Kalau mati lampu tiba-tiba ya gimana ya, kerjaan berhenti, alat gak bisa dipakai, penghasilan juga turun. Kadang cuma bisa nunggu nyala, gak tahu sampai kapan.” Hal serupa diungkapkan oleh Saiful, pemilik usaha Queen Printing, yang mengatakan, “Mati lampu kalau siang, susah bener. Kami ngerjain banyak order, kalau lampu mati, pelanggan bisa batal. Belum lagi kita dimarahi karena hasilnya lambat.” Kondisi ini menunjukkan bagaimana keterlambatan layanan berdampak pada kepercayaan konsumen dan keberlangsungan usaha.

Raka, penjual kuliner malam, menyampaikan bahwa pemadaman kerap terjadi saat malam hari ketika pembeli sedang ramai, sehingga membuat pelanggan enggan datang karena suasana yang gelap dan tidak nyaman. Ia bahkan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk menyalakan genset agar tetap dapat melayani konsumen. Sementara itu, Mansur menyebutkan bahwa dalam satu bulan pemadaman dapat terjadi hingga sepuluh kali dan sering kali tanpa pemberitahuan resmi dari PLN. Terakhir, Suci Wati, pemilik warung kecil, juga menuturkan bahwa dirinya tidak tahu harus mengadu ke mana karena sejak awal tidak pernah ada sosialisasi dari pihak PLN terkait prosedur pengaduan ataupun kompensasi.

Tabel 2. Dampak Pemadaman terhadap UMKM di Kecamatan Muara Badak

Dampak Pemadaman	Jumlah Responden	Persentase
Aktivitas usaha terganggu	5	100%
Mengalami penurunan pendapatan	5	100%
Menggunakan genset sebagai alternatif	2	40%
Tidak mendapat pemberitahuan sebelum pemadaman	4	80%

Dari kelima wawancara tersebut, diperoleh data bahwa seluruh responden (100%) mengalami gangguan aktivitas usaha selama pemadaman, dan empat dari lima responden (80%) menyatakan tidak pernah menerima pemberitahuan sebelum terjadinya pemadaman. Dua orang (40%) menyatakan terpaksa menggunakan genset atau diesel sebagai alternatif energi listrik untuk melanjutkan kegiatan usaha. Tidak satu pun dari kelima informan yang pernah mengajukan keluhan resmi kepada PLN, meskipun mengalami kerugian yang nyata. Ketentuan mengenai ganti rugi bagi konsumen telah diatur dalam Pasal 19 UUPK. Dalam praktiknya, PT PLN biasanya menerapkan ketentuan ini dengan cara mengurangi tagihan pada bulan berikutnya atau menambah voucher listrik. Namun, upaya ganti rugi tersebut baru diberikan apabila konsumen secara aktif mengajukan proses klaim. Hal ini mencerminkan rendahnya kesadaran dan pemahaman hukum konsumen terhadap hak-haknya, yang mengakibatkan banyak konsumen kehilangan kesempatan untuk memperoleh perlindungan yang layak.

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa efektivitas regulasi perlindungan konsumen di Muara Badak masih belum optimal. Tidak adanya lembaga konsumen setempat yang aktif menyebabkan konsumen lebih memilih untuk menyampaikan pengaduan secara langsung kepada PLN dan baru melapor kepada LPKSM atau BPSK apabila tidak memperoleh respons yang memadai. BPSK, meskipun memiliki keunggulan dalam memberikan penyelesaian sengketa yang relatif cepat, tanpa biaya, dan melibatkan unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen, bersifat pasif sehingga tidak

dapat bertindak tanpa adanya pengaduan resmi (Yatini, 2024). Sementara itu, LPKSM hanya dapat memberikan bantuan hukum tanpa kewenangan untuk mewakili konsumen dalam proses di BPSK. Dalam kerangka hukum, Pasal 4 huruf h UUPK menegaskan hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi akibat pelanggaran layanan. Hal ini diperkuat oleh Pasal 29 ayat (1) huruf e UU Ketenagalistrikan yang menyatakan bahwa konsumen berhak memperoleh ganti rugi apabila pemadaman listrik terjadi akibat kesalahan atau kelalaian penyedia tenaga listrik. Secara teknis, Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 02.P/451/M.PE/1991 mewajibkan PLN memberikan keringanan biaya apabila pemadaman listrik terjadi lebih dari 72 jam berturut-turut. Selain itu, Keputusan Tingkat Pelayanan Mutu (TMP) PT PLN menetapkan standar pelayanan minimal dengan sanksi berupa pemotongan tagihan apabila standar tersebut dilanggar. Pelanggan yang mengalami pemadaman listrik di luar batas TMP berhak memperoleh ganti rugi sebesar 10% dari total tagihan, dengan syarat mengajukan permohonan tertulis yang kemudian dinilai oleh petugas PLN.

Meskipun kerangka hukum dan substansi perlindungan telah tersedia, namun tantangan utamanya terletak pada rendahnya budaya hukum dan literasi masyarakat terhadap hak-haknya sebagai konsumen. Hal ini diperparah dengan minimnya sosialisasi dan tidak adanya lembaga perlindungan konsumen daerah yang aktif di Muara Badak. Lawrence M. Friedman dalam teorinya menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem hukum tidak hanya bergantung pada struktur dan substansi hukumnya, tetapi juga pada budaya hukum yang berkembang dalam masyarakat. Dalam konteks ini, struktur dan substansi hukum telah memadai, namun budaya hukum yang lemah menghambat pelaksanaan hak-hak konsumen secara efektif. Oleh karena itu, perlu dibangun sinergi yang kuat antara PLN, LPKSM, dan pemerintah daerah untuk meningkatkan edukasi hukum, memperkuat sistem pengaduan, dan memastikan akses informasi yang transparan. Upaya bersama ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran konsumen untuk secara aktif menuntut hak-haknya sehingga perlindungan hukum bagi konsumen di sektor ketenagalistrikan dapat berjalan optimal dan berkelanjutan. Di sisi lain, berdasarkan teori perlindungan hukum dari Philipus M. Hadjon, bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dapat bersifat preventif maupun represif (Afriyani & Surahman). Namun pada kenyataannya, perlindungan hukum di muara badak lebih banyak bersifat represif dan pasif, karena hanya berlaku jika ada keluhan. Padahal konsumen yang mengalami kerugian akibat pemadaman semestinya bisa mendapat perlindungan secara aktif melalui edukasi, kompensasi yang otomatis, serta advokasi hukum oleh lembaga yang berwenang. Minimnya pengaduan dari konsumen juga disebabkan oleh ketidaktahuan terhadap mekanisme pengaduan, serta keraguan akan tindak lanjutnya.

Hal ini memperlihatkan pentingnya peran LPKSM dan instansi pemerintah untuk menguatkan literasi hukum masyarakat, khususnya terkait dengan hak-hak konsumen di sektor kelistrikan. Keberadaan BPSK pun sebenarnya menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang cepat, gratis, dan adil. Namun karena BPSK hanya dapat memproses aduan yang masuk, maka perlu adanya peran aktif dari masyarakat. Sayangnya, di kecamatan Muara Badak belum ditemukan upaya konkret dari konsumen untuk melaporkan kasus ke BPSK dan LPKSM pun hanya dapat mendampingi tetapi tidak dapat mewakili konsumen dalam pengajuan perkara ke BPSK. Berdasarkan semua data dan regulasi yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa regulasi hukum mengenai perlindungan konsumen dan kompensasi akibat pemadaman listrik sebenarnya sudah cukup lengkap. Akan tetapi, implementasinya di tingkat lokal masih belum berjalan efektif karena kurangnya informasi, edukasi hukum, dan sistem pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat. Oleh karena itu, sinergi antara PLN, LPKSM, dan pemerintah daerah diperlukan untuk menjamin hak hak konsumen sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Simpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pemadaman listrik di Kecamatan Muara Badak belum sepenuhnya efektif. Meskipun secara normatif telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 30

Tahun 2009, penerapannya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, terutama karena rendahnya kesadaran hukum masyarakat serta minimnya dukungan institusional di tingkat lokal. Perlindungan hukum yang ada cenderung bersifat pasif, hanya berjalan ketika ada pengaduan, dan belum mengarah pada upaya preventif maupun edukatif. Temuan ini memperkuat urgensi penerapan pendekatan pemberdayaan dalam perlindungan hukum, dengan menekankan pentingnya membentuk budaya hukum yang kuat seperti yang dikemukakan Lawrence M. Friedman, serta memperluas makna perlindungan hukum sebagaimana diuraikan oleh Philipus M. Hadjon. Oleh karena itu, sistem perlindungan konsumen di sektor ketenagalistrikan perlu dikembangkan tidak hanya pada tataran normatif, tetapi juga mencakup dimensi praktis yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Referensi

- Adhastian, M. F. (2023). Constitutionality holding sub-holding SOEs in the field of electricity supply business. *Jurnal Konstitusi*, 20(4), 661–677.
- Afriyani, & Surahman. (2025). Perlindungan hukum terhadap anak korban kekerasan seksual dalam praktik penegakan hukum pidana di wilayah hukum Samarinda. *Jurnal de Facto*, 23(1).
- Alydrus, M., Zein, S., Suhadi, & Lutfitasari, R. (2020). Perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) Balikpapan terkait adanya pemadaman listrik. *Jurnal Lex Suprema*, 18.
- Ayu, G., Krisnayanti, S., Eka, A. A. I., & Yanti, K. (2025). Pengimplementasian asas dalam hukum perikatan khususnya asas konsensualisme. *Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik*, 2, 149.
- Hardiati, L., Hasbiyah, S., & Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. (2024). Kualitas pelayanan publik pada (Kantor UPT) PT. PLN Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.
- Harianmuarabadak.id. (2024, Oktober, Rabu). *Padam listrik daerah Kantor Desa Badak Baru dan sekitarnya: Trafo bermasalah*. <https://harianmuarabadak.id>
- Harianmuarabadak.id. (2024, November, Kamis). *Pemadaman jaringan listrik di beberapa wilayah Muara Badak*. <https://harianmuarabadak.id>
- Himawan, C., Murni, S., & Hutabarat, D. (2020). Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna listrik akibat pemadaman tanpa pemberitahuan di wilayah Jawa Barat. *Jurnal Hukum Positum*, 5(2), 32–50.
- Irwanto. (2024). Pemanfaatan platform media sosial dalam merespon krisis komunikasi: Strategi public relations PT. PLN pada kasus pemadaman listrik Sulawesi Selatan. *Jurnal Badati*, 181.
- Kusuma, I. G. D., Budiarta, I. N. P., & Widiati, L. A. P. (2021). Perlindungan konsumen terhadap tindakan pemadaman listrik yang dilakukan secara sepihak oleh PT. PLN (Persero) UP3 Bali Selatan. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 2(3), 463–468.
- Kurniati, & Surahman. (2025). Pelindungan hukum bagi konsumen terhadap layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Samarinda. *Jurnal Hukum Media Justitia Nusantara*, 15(1).
- Lumakso, A. (2021). Pertanggungjawaban pidana korporasi di lingkungan PT PLN (Persero). *Jurnal Jatiswara*, 104.
- Maharani, A., Darya Dzikra, A., & Penulis, K. (2021). Fungsi perlindungan konsumen dan peran lembaga perlindungan konsumen di Indonesia: Perlindungan, konsumen, dan pelaku usaha (literature review). *Jurnal Ilmiah Hukum*, 2(6).
- Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 02.P/451/M.PE/1991 tentang tingkat pelayanan mutu PT. PLN (Persero).
- Perimsa Ginting, P., Gani, A., Manurung, M., Hukum, F., Asahan, U., Ahmad, J. J., Kisaran, Y., & Utara, S. (2020). Perlindungan hukum terhadap konsumen listrik atas pemadaman oleh PT. PLN Kisaran. *Jurnal Tectum LPPM Universitas Asahan*, 1(2).
- Setianur, & Surahman. (2025). Pelindungan hukum bagi konsumen terhadap penjualan gas LPG bersubsidi yang melebihi harga eceran tertinggi (HET) di Kota Samarinda. *Jurnal Hukum Media Justitia Nusantara*, 15(1).
- Shidarta, S. (2004). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia* (Edisi Revisi). PT Grasindo.
- Simanjuntak. (2009). *Pokok-pokok hukum perdata Indonesia*. Djembatan.
- Surat Keputusan Nomor 114-12/39/600.2/2002 (SKLDPE-DSM) tentang Tingkat Pelayanan Mutu (TMP) PT. PLN (Persero).

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara.
Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.
Wardana, M. W., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2022). Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan atas produk elektronik yang tidak bergaransi. *Jurnal Maret*, 3(1), 2746–5047.
Yosua Perdamean Samuel. (2025). Tantangan dan strategi pelindungan konsumen e-commerce bagi perkembangan perdagangan Indonesia. *Jurnal Info Singkat*.