

BAB III

GAMBARAN UMUM TENTANG KERUGIAN AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PLN

A. Gambaran Umum Tentang Kerugian Akibat Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN

Tenaga listrik merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, begitu juga dalam pelayanan penyediaan tenaga listrik. Konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang maksimal karena pada hakikatnya PT.PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang ketenagalistrikan. PT.PLN juga merupakan satu-satunya lembaga yang membantu konsumen dalam hal menyediakan ketenagalistrikan.

Listrik salah satu energi yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari, mulai dari urusan dapur, kantor, sampai barang-barang elektronik yang biasa kita gunakan tentunya tidak akan berfungsi tanpa adanya aliran listrik.

Pemadaman listrik diartikan dengan keadaan ketiadaan aliran listrik, pada umumnya listrik secara otomatis mematikan berbagai aktivitas konsumen, tingkat kerugian akan berbeda-beda mulai dari usaha kecil menengah, perhotelan, restoran, industri tekstil, dan garmen. Pihak tersebut mau tidak mau akan menggunakan genset sendiri. Walaupun mereka sudah menggunakan genset tetap saja ada kerugian bagi para konsumen, baik itu pada konsumen langsung dan tidak langsung.

Pihak PT.PLN (Persero) yang pada kasus ini berperan sebagai pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan ganti rugi dalam bentuk kompensasi kepada para

pihak yang berperan sebagai konsumen. Ganti rugi tersebut harus direalisasikan demi terpenuhinya hak konsumen sebagai bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha. Ketika PT.PLN (Persero) yang berperan sebagai pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi dalam bentuk kompensasi maka pihak konsumen harus berupaya untuk mendapatkan haknya yang dirugikan akibat pemadaman listrik

B. Contoh Kasus Kerugian Akibat Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN

1. Kasus Pemadaman Listrik oleh PT. PLN yang mengakibatkan Kerugian di Bidang Industri Tekstil dan Garmen (Sumber: Sindo News)

PT.PLN (Persero) diminta untuk ganti rugi akibat pemadaman listrik massal oleh Industri Tekstil dan Garmen pada tanggal 06 Agustus 2019. Hal itu sebagai bentuk kompensasi atas kerugian yang diderita industri akibat tidak berjalan. Mesin-mesin yang terdapat dalam industri tekstil dan garmen tersebut harus memerlukan listrik sebagai sumber energi.

Kevin Hartanto sebagai Sekretaris Asosiasi Pertekstilan Indonesia (API Jawa Barat) mengungkapkan bahwa akibat pemadaman listrik pada Minggu 04 Agustus 2019 dan berlanjut pemadaman bergilir pada Senin 05 Agustus 2019, membuat banyak pabrik berhenti beroperasi. Akibat dari kejadian tersebut kerugian yang diderita cukup besar, karena berhenti selama beberapa jam.

Pada hari Selasa tanggal 06 Agustus 2019, Kevin menjelaskan keadaan pabrik yang berhenti beroperasi. Beberapa ada yang tidak beroperasi selama 7 hingga 10 jam. Ada juga perusahaan yang terpaksa meliburkan karyawannya

karena tidak dapat memulai aktivitas kerjanya. Beberapa unit produksi juga tidak mengalami keseimbangan akibat listrik padam.

Dampak terburuk yang dialami industri tekstil dan garmen dari pemadaman listrik yang dilakukan PT.PLN (Persero) adalah seluruh unit produksi mengalami gangguan dan ketidakseimbangan. Bahkan sejumlah tenaga kerja terpaksa diliburkan meski upah harus tetap dibayarkan. Kerugian bahan baku dan kerusakan mesin juga menjadi hal-hal yang perlu dipikirkan industri tekstil dan garmen.

Pihak industri tekstil dan garmen mendesak PT.PLN (Persero) untuk belajar dari kejadian yang sama dengan negara Australia di mana saat listrik padam selama 5 jam seluruh tagihan pelanggan digratiskan selama 1 bulan. Setidaknya PT.PLN (Persero) memotong tagihan sesuai dengan Peraturan Menteri ESDM 2017 yang termuat adanya pemberian ganti rugi.

2. Kasus Pemadaman Listrik oleh PT. PLN yang mengakibatkan Kerugian di Bidang Hotel dan Restoran (Sumber: Banten News)

Minggu, 04 Agustus 2019 pengusaha perhotelan dan restoran di wilayah persisir pantai Banten merasa dirugikan dengan peristiwa pemadaman listrik oleh PT.PLN (Persero) secara massal disebagian wilayah Pulau Jawa. Pihak perhotelan dan restoran tidak bisa berkomunikasi dengan *online travel agent* karena jaringan yang terganggu.

Ashok Kumar sebagai ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) cabang Banten mengungkapkan bahwa sulit berkomunikasi dengan *agent travel* membuat hotel dan restoran menampung kerugian. Proses pengoperasian

dalam perhotelan dan restoran di pesisir pantai Anyer menggunakan teknik *booking-booking* yang terpaksa berhenti tersalurkan. Akibatnya pesanan-pesanan yang ada di hotel dan restoran terpaksa batal.

Pihak perhotelan dan restoran juga mendapatkan keluhan komplain dari sejumlah pengunjung karena pelayanan tidak maksimal. Pemadaman listrik oleh PT.PLN (Persero) dengan waktu yang lama membuat cadangan listrik (Genset) tidak bisa digunakan secara terus menerus.

Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) cabang Banten menuntut negara untuk bisa mengganti kerugian karena pihak perhotelan dan pihak restoran telah dirugikan secara material dan moril. Kemudian Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) cabang Banten meminta PT.PLN (Persero) menyediakan cadangan listrik, jika terjadi masalah dan pemadaman lagi.

Jika pihak perhotelan dan restoran terus-terusan menggunakan listrik dengan menggunakan genset maka pihak perhotelan dan restoran harus membayar pajak genset. Hingga berita ini diturunkan, wartawan masih berupaya mengkonfirmasi pihak PT.PLN (Persero).

BAB IV

PERTANGGUNG JAWABAN TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT.PLN (PERSERO)

A. Bentuk tanggung jawab yang diberikan PT.PLN kepada Konsumen yang dirugikan

Tolok ukur kinerja perusahaan ketenagalistrikan adalah berlangsungnya penyaluran tenaga listrik ke konsumen tanpa ada henti-hentinya, berarti bahwa PT.PLN harus mampu memberikan tenaga listrik yang dibutuhkan oleh konsumen sesuai dengan kehendak dari para konsumen PT.PLN dengan mutu penyaluran yang baik serta tanpa terputus.

Sesuai dengan Pasal 29 Ayat (1) huruf b Undang Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, konsumen berhak untuk mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.

Kata terus-menerus dalam pasal tersebut, dengan jelas berarti tanpa pemadaman sedikitpun. Hal yang sulit dilakukan, mengingat dalam setiap bentuk pemeliharaan dan kerusakan pastinya akan memadamkan aliran listrik yang menuju alat yang akan dipadamkan.

Pemadaman listrik mengakibatkan pandangan dari para konsumen terhadap kemampuan personil maupun manajemen PT.PLN dianggap kurang baik bahkan akan ada kemungkinan para konsumen menuntut ganti rugi apapun alasannya.

Pengaturan tentang bentuk tanggung jawab PT.PLN tidak diatur di dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan akan tetapi

diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) yang tercantum dalam pasal 6 yang berisi PT.PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% diatas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang diterapkan untuk indikator seperti lama gangguan, jumlah gangguan, kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah, kesalahan pembacaan kWh meter, waktu koreksi kesalahan rekening, dan kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah. Dalam pasal ini juga mengatur pengurangan tagihan listrik kepada konsumen diberikan sebesar 20% sampai dengan 35%.

Pelaksanaan perjanjian penggunaan tenaga listrik sering kali melanggar hak konsumen. PT.PLN (Persero) sebagai satu-satunya badan yang harus bertanggung jawab atas pelayanan listrik yang dituntut memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan energi listrik yang andal bagi konsumen serta PT.PLN (Persero) juga wajib bertanggung jawab atas keluhan konsumen. PT.PLN (Persero) memiliki kewajiban sebagai pelaku usaha seperti yang tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya ketika barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan yang sudah diperjanjikan oleh kedua belah pihak, maka pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau

penggantian kerugian barang dan jasa yang diperdagangkan karena tidak sesuai dengan perjanjian.

Sebagaimana kita ketahui bahwa dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut diatur bahwa konsumen berhak mendapatkan hak atas kenyamanan dalam memakai barang atau jasa serta konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan serta hak mendapat informasi terhadap kondisi barang jasa serta mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Hak atas kenyamanan tercederai dalam hal memperoleh tenaga listrik yang tiba-tiba padam begitu saja. Pasti padamnya listrik akan mempengaruhi kebutuhan hidup para pelanggan yang saat ini benar-benar banyak menggantungkan hidupnya dengan mengkonsumsi jasa listrik.

Hak mendapat informasi terhadap kondisi barang jasa, sangat terlihat jelas pencideraan terhadap poin tersebut dengan tidak sampainya informasi rencana pemadaman yang seharusnya didapat konsumen listrik.

Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, memang PT.PLN (Persero) mendengarkan keluhan konsumen yang terpadamkan listriknya melalui keluhan di Call Center 123, dan akun twitter @pln_123, tetapi itupun tidak dapat melayani semua keluhan yang datang dari konsumen.

Sedangkan dalam hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau

tidak sebagaimana mestinya. Dimana kerugian yang diderita oleh konsumen tidak sebanding dengan biaya kompensasi yang diberikan oleh PT.PLN (Persero).

Kenyataannya setelah melakukan penelitian lapangan pihak PT.PLN (Persero) sebagai pelaku usaha hanya memberikan kompensasi sebagai ganti rugi sebesar 20% sampai 35% tergantung pada golongan tarif dari kerugian yang diderita oleh konsumen. Bentuk kompensasi yang diberikan PT.PLN (Persero) sebagai pelaku usaha adalah pengurangan tagihan listrik kepada konsumen.

PT.PLN (Persero) dalam melakukan sanksi administratif berpacu kepada Pasal 48 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) yang tercantum dalam Pasal 6 yang berisi PT.PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% diatas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang diterapkan untuk indikator seperti lama gangguan, jumlah gangguan, kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah, kesalahan pembacaan kWh meter, waktu koreksi kesalahan rekening, dan kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah. Dalam kasus tersebut PT.PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada pihak konsumen yang dirugikan karena lama jangka waktu gangguan.

Setelah melakukan penelitian kepada beberapa pabrik industri tekstil dan garmen di kota Bandung kerugian yang diderita oleh industri tekstil dan garmen sebagai konsumen adalah sekitar 525 juta rupiah, hasil tersebut adalah perhitungan dari produksi barang yang dihasilkan oleh pabrik industri tekstil dan garmen. Perhitungan tersebut hanya dalam cangkupan sistem produksi. Hitungan tersebut belum termasuk dengan kerugian yang diderita pihak industri tekstil dan garmen sebagai konsumen dalam kerusakan mesin yang diakibatkan oleh pemadaman listrik secara tiba-tiba dan upah pekerja yang harus dibayarkan meski pekerjaannya terhenti akibat pemadaman listrik.

Penulis juga melakukan penelitian beberapa perhotelan dan restoran di kota Bandung yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh pemadaman listrik oleh PT.PLN (Persero) secara tiba-tiba. Berbeda dengan pihak industri tekstil dan garmen, pihak perhotelan dan restoran mendapat kerugian dengan bentuk keluhan dari konsumen hotel dan restoran tersebut. Pelayanan kepada konsumen menjadi terhambat akibat pemadaman listrik karena pelayanan sistem penerimaan tamu dan pemesanan makanan dilakukan melalui jaringan telepon yang sangat membutuhkan aliran listrik agar dapat digunakan. Pihak dari perhotelan dan restoran juga tidak melakukan pelayanan yang maksimal karena cadangan listrik (genset) tidak bisa digunakan secara terus menerus. Terlebih biaya untuk mengalirkan cadangan listrik (genset) memerlukan biaya lebih jika digunakan. Pemakaian cadangan listrik (genset) dikenakan pajak bagi setiap pihak yang memakainya.

Jika melihat dari kerugian yang diderita dari pihak diatas sebagai konsumen, maka bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) sebagai pelaku usaha dalam bentuk pengurangan biaya listrik perbulan tidak sebanding dengan kerugian yang diderita pihak konsumen. Sedangkan dalam Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak mendapatkan kompensasi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya. Di samping itu, pemadaman listrik tersebut jelas melanggar pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yang menyatakan, jika konsumen berhak mendapatkan listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Jika terjadi pemadaman listrik sebagai akibat kelalaian pengoperasian maka konsumen berhak mengajukan ganti rugi.

Mekanisme pembayaran ganti rugi atas pemadaman listrik sebagai akibat dari kelalaian pengoperasian memang di atur dalam Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017, Namun hal itu tidak menutup kemungkinan konsumen dapat mengajukan atau meminta kompensasi atau ganti rugi yang sesuai haknya karena kompensasi yang diberikan PT.PLN masih belum cukup untuk menutupi kerugian yang diderita oleh konsumen.

B. Upaya yang dapat dilakukan oleh pihak Konsumen yang dirugikan akibat pemadaman listrik

Pesatnya perkembangan ekonomi telah membawa dampak besar bagi manusia untuk berlomba-lomba menciptakan berbagai jenis dan variasi barang atau jasa untuk diproduksi. Konsumen menjadi Objek aktivitas bisnis untuk

memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui perjanjian standar yang merugikan pihak konsumen.

Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi pelaku usaha. Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan kepentingan masyarakat pada umumnya para pelaku usaha berlindung dibalik perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh pelaku usaha dan konsumen.

Di Indonesia perlindungan terhadap konsumen merupakan suatu hal yang sangat penting dalam peraturan perundang-undangan. Di tahun 1999 pemerintah membentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen demi menyetarakan derajat konsumen dan pelaku usaha.

Sehubungan dengan perlindungan konsumen, kebutuhan masyarakat terhadap teknologi sangatlah tinggi seperti komunikasi, informatika, transportasi, perindustrian, dan berbagai bidang lainnya. Pentingnya teknologi dalam kehidupan manusia tersebut sangat bergantung pula pada tenaga listrik. Tanpa tenaga listrik teknologi tidak dapat berfungsi sesuai dengan peruntukannya. Tenaga listrik merupakan unsur yang sangat penting dalam kehidupan ini demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tenaga listrik dijadikan sebagai sumber daya yang paling utama dalam kegiatan usaha, rumah tangga, komunikasi, dan tempat lainnya. Semakin hari kebutuhan listrik semakin meningkat seiring peningkatan jumlah penduduk dan investasi industri.

Ketika PT.PLN (Persero) melakukan pemadaman listrik dalam bentuk pemeliharaan maupun kerusakan maka pihak konsumen dapat menuntut haknya sesuai dalam Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak mendapatkan kompensasi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya. Di samping itu, pemadaman listrik tersebut jelas melanggar pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yang menyatakan, jika konsumen berhak mendapatkan listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.

Upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam kasus ini dapat dilakukan dengan dua upaya, yaitu preventif dan represif. Upaya preventif adalah konsumen dapat mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif, yang artinya perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah sengketa. Perlindungan hukum represif yaitu konsumen diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atas kasus yang menyimpannya masing-masing kepada pihak pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa.

Di luar Peradilan Umum, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen membuat suatu terobosan dengan memberikan fasilitas kepada para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha diluar pengadilan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perorangan.

Dan dapat dilakukan dengan berbagai mekanisme diantaranya dalam bentuk konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

Upaya yang telah dilakukan industri tekstil dan garmen sama seperti upaya yang telah dilakukan pihak perhotelan dan restoran. Pertama-tama mereka mengundang PT.PLN untuk melakukan usaha bipartit, dimana kedua belah pihak harus bertemu dan melakukan musyawarah mufakat untuk membicarakan permasalahan diantara kedua belah pihak. Namun pihak PT.PLN (Persero) tidak menggubris ajakan yang diberikan oleh pihak konsumen yang dirugikan, akhirnya pihak konsumen melakukan usaha tripartit dengan cara melaporkan kasus tersebut kepada badan yang berwenang yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). PT.PLN akhirnya tidak menghiraukan panggilan dari pihak BPSK untuk menyelesaikan kasus tersebut. Pihak PT.PLN hanya ingin menyelesaikan kasus melalui cara konsiliasi, sampai saat ini kedua belah pihak belum menemukan titik terang karena bagi konsumen penggantian kompensasi yang diberikan PT.PLN (Persero) tidak dapat menutupi kerugian yang diderita ketika terjadinya pemadaman listrik secara serentak.

Melihat dari upaya yang telah dilakukan oleh pihak konsumen, penyelesaian sengketa di luar pengadilan belum berhasil dan belum menemukan titik terang, maka seharusnya penyelesaian sengketa dapat dilakukan di peradilan umum untuk menyelesaikan sengketa tersebut agar mencapai satu kesepakatan yang dirasa puas dari kedua belah pihak. Berdasarkan pasal Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, konsumen yang dirugikan keselamatan badannya, keamanan jiwanya, atau harta bendanya dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik

dapat mengajukan gugatan terhadap PT.PLN melalui peradilan umum. Jika konsumen yang dirugikan lebih dari satu pihak maka penyelesaian tersebut dapat dilakukan di dalam pengadilan secara *class action* karena pada umumnya dalam sengketa konsumen korban bersifat massal (*mass accident*) dan upaya *class action* lebih baik daripada gugatan individual karena dengan gugatan secara *class action* hanya cukup diwakili oleh beberapa korban yang menuntut secara perdata ke pengadilan selama kasusnya sama.

Setelah melakukan penelitian dan wawancara terhadap pihak industri, garmen, hotel dan restoran, pihak konsumen ragu melanjutkan sengketa di peradilan umum dikarenakan pihak konsumen tidak yakin akan bisa mendapatkan hak-haknya jika melanjutkan sengketa di peradilan umum melawan PT.PLN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Apabila kita melihat Sesuai dengan Pasal 29 Ayat (1) huruf b Undang Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, konsumen berhak untuk mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik dan Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak mendapatkan kompensasi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya. Apabila pihak konsumen berpacu pada pasal tersebut, seharusnya pihak konsumen tidak perlu takut dan melanjutkan sengketa tersebut ke peradilan umum agar mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen yang dirugikan. Kurangnya atau rendahnya kesadaran hukum yang dimiliki oleh pihak konsumen, seharusnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai salah satu yang bertujuan

untuk memberikan perlindungan bagi konsumen lebih bisa memberikan saran atau masukan yang dapat membangun kepercayaan diri pihak konsumen dalam menghadapi sengketa di dalam pengadilan meskipun menghadapi PT.PLN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan menghilangkan pemikiran pesimis pihak konsumen yang merasa bahwa hukum belum bisa memberikan jaminan terhadap pihak konsumen yang merasa dirugikan dalam sengketa konsumen.