

BAB IV

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
SEKTOR PELAKU USAHA DALAM KASUS PEMADAMAN LISTRIK
OLEH PT.PLN (PERSERO) DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sektor Pelaku Usaha Akibat Pemadaman Listrik Yang dilakukan Oleh PT.PLN (Persero) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Aspek penambahan penduduk diketahui, bahwa kebutuhan energi listrik dari waktu ke waktu semakin bertambah, seiring dengan penambahan penduduk, perkembangan industri, perluasan wilayah, serta perkembangan teknologi dan kemajuan peradaban manusia. Pemakaian energi listrik terbesar adalah pada sektor rumah tangga, komersial dan pemerintahan.

PT PLN wajib memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen salah satu hal yang paling penting adalah membuat setiap orang merasa terpenuhi dan mendapatkan produk yang mereka inginkan.

PT PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang kelistrikan yang melayani masyarakat di seluruh Nusantara, bertekad untuk memberikan pelayanan jasa ketenagalistikan yang terbaik dan memenuhi standar ketenagalistrikan yang dapat diterima dunia internasional dan mewujudkan hal itu

dengan bertumpu pada kapasitas seluruh warganya dalam menjalankan bisnisnya.

PT. PLN bertekad bekerja dengan semangat untuk selalu menghasilkan produk dan pelayanan yang terbaik serta memperlakukan pelanggan, mitra usaha, dan pemasok dengan adil tanpa membeda-bedakannya, dalam rangka menjaga agar tetap ada konsistensi dalam penyelenggaraan perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*), melalui dokumen Pedoman Perilaku PT PLN (Persero) ini, manajemen PLN bertekad untuk menumbuh kembangkan kebiasaan dan tata pergaulan profesional yang baik dan sekaligus mencerminkan jati diri PLN yang dapat kita banggakan bersama.

Era globalisasi saat ini kebutuhan masyarakat dunia terhadap teknologi sangatlah tinggi. Masyarakat membutuhkan teknologi dalam melakukan kegiatan di berbagai bidang, misalnya di bidang komunikasi, informatika, transportasi, perindustrian, kesehatan, dan berbagai bidang lainnya, bahkan dalam kehidupan sehari-hari. Berkat adanya teknologi masyarakat dipermudah dalam melakukan kegiatan dan dapat menghemat waktu, tenaga, pikiran, serta biaya dalam beraktivitas. Pentingnya teknologi dalam kehidupan manusia tersebut, sangat bergantung pula pada tenaga listrik. Tanpa tenaga listrik, umumnya teknologi tak dapat berfungsi sesuai dengan peruntukannya.

Usaha ini juga merupakan perwujudan dari kesungguhan hati warga PLN untuk bekerja dan berusaha selaras dengan falsafah, visi, misi, dan tata nilai perusahaan yang sudah disepakati bersama. Semua ini akan dijalankan dengan tetap mengacu pada aspirasi untuk menciptakan nilai yang maksimal bagi bangsa dan negara Indonesia. Manajemen PLN juga bertekad untuk menyelenggarakan

perusahaan dengan mengajak seluruh anggota PLN dan semua pihak yang peduli dengan kemajuan perusahaan ini, dapat menjaga perusahaan ini agar tetap berkiprah secara bertanggung jawab. Keterbukaan dan partisipasi ini akan dijalankan dengan prinsip bahwa informasi perusahaan dapat diakses dan diperoleh dengan mudah oleh masyarakat dan semua pihak yang berhak, tanpa mengabaikan prinsip kerahasiaan informasi tersebut. Sebaliknya, manajemen perusahaan juga senantiasa membuka diri bagi semua masukan dan saran dari lingkungan internal dan eksternal perusahaan.

Mengimplementasikan pedoman ini yang terutama akan lebih dijaga adalah semangat dan itikad yang mendasari dokumen ini selain menjalankan apa yang tersurat di dalamnya. Semua ini dilakukan dalam rangka menjaga peningkatan nilai pemegang saham dan kepercayaan publik setara konsisten dan berkelanjutan.

Kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Tentang kewajiban Pelaku Usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, Ketiadaan informasi yang tidak memadai dari Pelaku Usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen bagaimana sudah dijelaskan dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen yang menjelaskan adanya Hak Konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur.

Listrik diharapkan semakin diminati masyarakat sebagai konsumen listrik di hari-hari mendatang, bukan hanya masyarakat industri tetapi juga oleh semua masyarakat pengguna energi. Hal tersebut disebabkan karena energi listrik mudah dimanfaatkan, walaupun biaya untuk membangkitkan energi listrik masih relatif mahal. Meskipun pemanfaatan listrik cukup efisien, tetapi terdapat kendala dalam proses pembangkitannya, mengingat sebagian besar dari bahan bakar yang dimanfaatkan oleh pembangkit listrik di Indonesia adalah listrik.

Guna melindungi konsumen PT.PLN dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik maka dalam perjanjian jual beli tenaga listrik disebutkan kewajiban dan hak konsumen (Pihak kedua) serta PT.PLN (Pihak pertama) dalam penyelenggaraan jasa tenaga listrik.

Konsumen yang memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam barang dan /atau jasa dan Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Pemadaman listrik yang dilakukan dengan frekuensi yang cukup senang bahkan kadang hingga beberapa jam sehingga konsumen terkadang terpaksa harus menghentikan aktifitasnya. Kondisi tersebut mengganggu kenyamanan dan merugikan masyarakat pengguna listrik.

Pekerjaan yang telah disetujui pasti telah menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan itu, demikian pula dengan perencanaan pemadaman yang dilakukan PT PLN (Persero), maka sudah disetujui PT PLN (Persero) yang menyiapkan segala sesuatu yang menunjang pekerjaan tersebut, termasuk hal penginformasian bagi pelanggan. Memberitahu terlebih dahulu tentang program pemadaman kepada konsumen listrik yang tidak lain adalah masyarakat menjadi

tanggung jawab PT PLN (Persero) sebagai penyedia usaha penyedia jasa listrik dan masyarakat sebagai konsumen harus mendapatkan haknya dengan menerima sebelum memintanya pemadaman listrik. Seringkali masyarakat tidak memahami tentang keberadaan pemadaman listrik yang menyebabkan pemeliharaan jaringan tersebut. Kurang meratanya informasi yang disampaikan PT PLN (Persero) untuk sampai ke pelanggan, berdampak terhadap masyarakat, para sektor pelaku usaha harus menutup usahanya karna sangat bergantung terhadap listrik, banyak alat elektronik yang rusak karena aliran listrik yang putus tiba-tiba. Pemadaman listrik yang dilakukan atas pemeliharaan jaringan, masyarakat akan memaklumi dan dapat bersiap-siap untuk menonaktifkan alat elektroniknya terlebih dahulu dan meminimalkan kerusakan terhadap alat elektronik.

PT.PLN wajib memberikan ganti rugi dan kompensasi kepada konsumen yang merasa dirugikan bagaimana yang sudah dijelaskan dalam pasal 6 ayat (1) dan (2) Peraturan Menteri nomor 27 tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Negara (Persero) yang mewajibkan memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% (sepuluh persen) di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan untuk indikator lama gangguan” PLN telah memberikan pengurangan tagihan kepada konsumen yang terkena pemadaman listrik di wilayah DKI Jakarta, pengurangan tersebut di berikan karena konsumen terkena dampak pemadaman listrik 8 jam, hal tersebut sangat merugikan konsumen yang mempunyai usaha dengan menggunakan listrik.

Tanggung jawab yang diberikan PT PLN Kepada konsumen sebesar 35% dari rekening minimum atau biaya beban untuk konsumen golongan tarif adjustment, dan sebesar 20%. Pengurangan tagihan diberikan pelaku usaha kepada konsumen terhitung untuk pembayaran listrik bulan berikutnya. Pengurangan tersebut dikurangi sesuai pemakaian tegangan listrik yang dipakai oleh konsumen. Dalam permasalahan ini pemadaman listrik terjadi disebabkan karena faktor bencana alam, sehingga menyebabkan pemadaman listrik di berbagai kota salah satunya di DKI Jakarta yang merupakan tempat pusat perekonomian paling maju, sehingga banyak pelaku usaha mendirikan perusahaan di kota ini.

Pemadaman listrik yang cukup lama menimbulkan banyak kerugian dari berbagai perusahaan salah satunya pada bidang industri yaitu perusahaan koi, karena matinya pemasukan listrik yang mengakibatkan tidak berjalannya oksigen yang seharusnya dinyalakan dan tidak boleh mati demi keberlangsungan hidup hewan tersebut. Namun dikarenakan terjadinya blackout atau pemadaman yang terjadi pada tanggal 4 Agustus 2019 mengakibatkan beberapa hewan tersebut mati. Dan ada lagi beberapa usaha yang merugi akibat terjadinya listrik padam selama 8 jam di DKI Jakarta. Salah satunya juga yaitu restaurant yang padam dan tidak dapat berjalan dengan baik.

Ganti rugi dan kompensasi sebenarnya tidaklah cukup atau sepadan untuk konsumen contohnya konsumen listrik ibu rumah tangga yang memiliki alat rumah tangga akibat pemadaman listrik membuat alat rumah tangga rusak dan tidak dapat melakukan pekerjaan rumah tangga dan terutama kerugian yang didapat oleh konsumen sektor pelaku usaha yang memiliki perusahaan ikan koi

yang mengalami kerugian sebesar sembilan juta rupiah tetapi tidak dapat ganti rugi yang sepadan sesuai kerugian yang didapatkan, namun jika melihat kerugian akibat pemadaman listrik ini tidak hanya pemilik ikan koi saja yang mengalami kerugian namun banyak masyarakat yang mengalami dengan jumlah kerugian yang harus diganti.

Pihak PT.PLN memberikan kompensasi pengurangan biaya bulanan listrik ini merupakan jumlah yang sangatlah besar jika masyarakat semua menuntut ganti rugi dan kompensasi sesuai kerugian yang dialami akan membuat PT.PLN keberatan dikarenakan jumlah yang sangatlah banyak karena total keseluruhan kompensasi. Seharusnya pihak PT.PLN memiliki antisipasi jika terjadi seperti ini. Sangat disayangkan dikarenakan PT.PLN adalah satu-satunya jasa penyedia listrik, apabila sampai terjadinya blackout selama 8 jam tersebut banyak merugikan konsumen terutama konsumen sebagai pelaku usaha seperti pengusaha pemilik ikan koi. Semoga dengan terjadinya hal seperti ini pihak PLN belajar agar mengantisipasi hal apa saja yang dapat terjadi atau penanganan secepat mungkin agar tidak terlalu lama dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

B. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Listrik Apabila Terjadi Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT. PLN (Persero)

PT PLN (Persero) juga menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Pelanggan atau konsumen sudah membayar kewajiban tunai PT PLN (Persero) dengan begitu konsumen juga berhak mendapatkan apa yang menjadi hak mereka. Sekalipun tidak memiliki persaingan

berat PT PLN (Persero) dalam ketenagalistrikan di Indonesia (Undang-Undang Ketenagalistrikan belum terbantu tentang kompetensi bagi penyediaan tenaga listrik di Indonesia) bukan berarti PT.PLN (Persero) dapat semaunya mengabaikan pelanggan atau konsumennya terutama pelanggan listrik konsumen sektor pelaku usaha, jadi selayaknya PT PLN (Persero) memberikan perhatian dan pelayanan yang lebih terhadap konsumen. Jika saja kepuasan pelanggan telah menjadi prioritas utama dalam pelayanan PLN kepada pelanggannya, tentu saja tidak akan timbul berbagai keluhan dari pelanggan/ konsumennya. Pengaduan konsumen merupakan wujud dari ketidakpuasan yang menjadi dialami konsumen terhadap bentuk jasa dan pelayanan yang telah diberikan oleh PT.PLN.

Masalah yang timbul di bidang kelistrikan membuat masyarakat menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Berbagai masalah yang ada, sebenarnya inti pokok persoalannya pada hak dan kewajiban kedua belah pihak, dalam hal ini PLN selaku produsen jasa listrik dan masyarakat selaku konsumen listrik. Reaksi konsumen untuk menuntut ganti rugi merupakan cermin adanya kesadaran bahwa sebagai konsumen memiliki hak. Sebaliknya, konsekuensi hukumnya tidak hanya sekedar permintaan maaf, melainkan seharusnya ada pemberian ganti rugi akibat pemadaman listrik. Upaya awal yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam hal pemadaman listrik yaitu memberikan pengaduan kepada PT PLN (Persero) dengan cara-cara sebagai berikut :

1. Mengisi formulir keluhan dengan mendatangi Kantor PLN terdekat
2. Komplain melalui SMS (Short Message Service) ke nomor 123

3. Komplain melalui Media Jejaring Sosial Facebook PLN 123 dan twitter @pln_123
4. Komplain melalui call center 123
5. Komplain di www.pln.co.id

Pengajuan kompensasi ganti rugi, perlu didahului oleh evaluasi dari petugas teknik PT PLN (Persero). Namun dimensi keadilan bagi pelanggan untuk mendapat ganti rugi banyak dikorbankan khususnya konsumen rumah tangga dan konsumen sektor pelaku usaha. Hak mendapat ganti rugi dari PT PLN (Persero) kebanyakan hanya hiasan Undang-Undang Ketenagalistrikan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen dihadapkan dengan berbagai pembatasan yang sah menurut hukum.

Ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa dalam hal pelaku usaha menolak dan atau tidak memberikan tanggapan dan atau tidak memberikan ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dengan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Konsumen yang merasa tidak puas terhadap penyelesaian yang diberikan oleh PT PLN (Persero) maka menurut pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian melalui jalur pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian sengketa dapat (bukan keharusan) ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagai mana diatur dalam undang-undang, bahkan hasil putusan BPSK dapat dijadikan bukti bagi penyidik.

1. Mediasi sebagai salah satu alternative penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak secara sukarela, dimana Majelis BPSK bersifat aktif sebagai perantara dan atau penasehat.
2. Konsiliasi, cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak dimana Majelis BPSK bertugas sebagai perantara antara pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif. Dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasi masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan penyelesaian sengketa.
3. Arbitrase, kedua belah pihak menyerahkan sepenuhnya kepada arbiter. Konsumen akan memilih salah satu arbiter konsumen yang terdiri dari tiga orang, demikian pula pengusaha akan memilih satu arbiter pengusaha dari

tiga arbiter yang ada. Sedangkan ketua majelis hakim BPSK adalah seorang dari tiga wakil pemerintah dalam BPSK. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak mematuhi putusan secara sukarela maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi pengadilan.

Peran aktif lembaga swadaya perlindungan konsumen sangat diperlukan untuk menumbuhkan rasa percaya dari konsumen listrik terhadap hak-hak mereka. Konsumen listrik yang didampingi oleh lembaga swadaya perlindungan konsumen diharapkan mampu melakukan dan memperjuangkan hak-hak mereka yang diabaikan dengan membuat pengaduan atau laporan dan gugatan terhadap PT PLN (Persero), baik melalui jalan penyelesaian di BPSK maupun di pengadilan negeri melalui gugatan class action kedua jalan penyelesaian yang dicapai ini tidak dipungut bayaran dari konsumen.

Peran aktif dari lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang ada di Indonesia, diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran hukum masyarakat atau konsumen listrik, sehingga masyarakat atau konsumen listrik yang dirugikan oleh PT PLN (Persero) bersedia dan mampu memperjuangkan hak-hak mereka, baik secara personal (perorangan) maupun bersama-sama dengan masyarakat atau konsumen listrik lainnya yang bernasib sama.

Permasalahan pemadaman listrik yang terjadi di wilayah jakarta tersebut menjadi keluhan para konsumen, banyak konsumen melakukan pengaduan

melalui instansi pemeliharaan pelanggan salah satunya ialah ke YLKI terhadap kejadian pemadaman listrik yang terjadi selama 8 jam yang secara tidak langsung merugikan para konsumen yang memiliki usaha.

Pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN tidak melanggar kewajiban dalam menjalankan kegiatan usaha, karena pemadaman listrik yang terjadi merupakan faktor alam yang tidak dapat di prediksi. Namun, seharusnya pihak PT.PLN mempunyai solusi lain agar tidak terjadinya pemadaman listrik yang cukup lama yang dapat merugikan konsumen. dampak tersebutlah yang membuat beberapa masyarakat atau pun pelaku usaha menengah kecil yang merugi akibat listrik padam yang terjadi.

Kepentingan masyarakat mengingat banyaknya korbannya bersifat massif, mempunyai kesamaan permasalahan dan fakta hukum, dapat ditempuh dengan menggunakan prosedur gugatan perwakilan (*class actions*). khususnya apabila barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan atau korban yang tidak sedikit selanjutnya konsumen secara luas.

Gugatan dapat ditempuh dengan menggunakan instrumen hukum hak gugat lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang bergerak di bidang perlindungan konsumen tetapi, PT.PLN pun cukup sulit untuk dikenakan sanksi, karena PT.PLN mengeluarkan pernyataan yang dinilai tidak profesional serta menyakiti perasaan konsumen. Beberapa pernyataan tersebut antara lain meminta pelanggan untuk ikhlas atas pemadaman listrik, meminta bantuan untuk perbaikan, serta menyalahkan pohon atas peristiwa pemadaman listrik.

Penggunaan *class action* dalam gugatan dapat memberikan Penghematan waktu, biaya dan tenaga, justru karena gugatan tidak diajukan setiap anggota masyarakat (kelompok), tetapi dikumulasikan dalam satu gugatan, adanya pemberdayaan warga masyarakat untuk mengagapai keadilan karena tidak memperjuangkan sendirian melainkan bersama-sama dengan yang lain, pelaku pelanggaran hukum akan mengubah perilakunya, tidak terlalu mudah mengabaikan kepentingan pihak lain di masa depan.

Langkah dan tahapan yang dapat dijalankan dalam melakukan gugatan perwakilan (*class actions*) itu adalah mengorganisir korban untuk selanjutnya memilih koordinator yang akan bertindak sebagai wakil kelas (*class representative*). Kelompok wakil kelas ini yang secara formal, melalui kuasa hukumnya, yang akan mengajukan gugatan itu ke pengadilan. Keuntungan gugatan perwakilan (*class actions*) itu, yakni apabila tuntutan ganti rugi itu dikabulkan oleh pengadilan, keputusan tersebut secara hukum mengikat terhadap semua korban (*class members*).

Klaim sebagai korban itu dapat diajukan dan dapat ikut menuntut ganti rugi sepanjang yang bersangkutan tidak pernah menyatakan keluar (*opt out*) dari gugatan perwakilan (*class actions*) itu. Sekaitan dengan penggunaan prosedur gugatan perwakilan (*class action*) yaitu :

1. Proses berperkara yang bersifat ekonomis (*judicial economy*). Dengan gugatan *class actions* berarti mencegah pengulangan (*repetititon*) gugatan-gugatan serupa secara individual. Tidaklah ekonomis bagi pengadilan apabila harus melayani gugatan-gugatan sejenis secara individual (satu

persatu). Manfaat ekonomis juga ada pada diri Tergugat, sebab dengan gugatan perwakilan Tergugat hanya satu kali saja mengeluarkan biaya untuk melayani masyarakat korban.

2. Akses pada keadilan (*access to justice*). Apabila gugatan diajukan secara individual, maka hal tersebut mengakibatkan bagi calon Penggugat, seringkali beban semacam ini menjadi hambatan bagi seseorang untuk memperjuangkan haknya di Pengadilan, terlebih lagi apabila biaya gugatan yang kelak akan dikeluarkan tidak sebanding dengan tuntutan yang akan diajukan di Pengadilan.
3. Perubahan sikap pelaku pelanggaran (*behavior modification*). Dengan diterapkannya prosedur gugatan perwakilan berarti memberikan akses yang lebih luas pada pencari keadilan untuk mengajukan gugatan dengan cara lebih sederhana dan biaya ringan. Akses gugatan perwakilan ini dengan demikian berpeluang mendorong perubahan sikap dari mereka yang berpotensi merugikan kepentingan masyarakat luas. Peluang semacam itu yang sering disebut dengan peluang menumbuhkan efek penjerat (*deterrent effect*).

Memperjuangkan hak-hak konsumen aksi hukum itu perlu dilakukan. Perjuangan itu dilakukan selain untuk menunjukkan bahwa masyarakat dapat melakukan perlawanan, sekaligus juga mengirim peringatan pada perbaikan terhadap PT.PLN tidak hanya soal pemadaman listrik tetapi juga untuk perilaku yang lainnya oleh setiap pelaku usaha mana pun, melekat tanggung jawab pada

konsumennya. Pertanggung jawaban itu pada suatu ketika dapat dimintai oleh konsumen di mana PT.PLN lalai dalam menjalankan tanggungjawabnya.

Memperjuangkan dan membela kepentingan hak-hak konsumen melalui jalur *class action*, walau lebih banyak kalah di tangan hakim, sehingga banyak kalangan yang pesimis mengajukan gugatan perwakilan, tetapi ada satu hal yang perlu diingat, bahwa jika terkoordinir dengan baik merupakan cara paling ampuh dalam menarik perhatian publik, dan sangat efektif untuk memermalukan pelaku usaha nakal dan tidak bertanggungjawab di depan publik.

Proses pemberdayaan kepentingan perlindungan hak-hak konsumen yang dikejar bukan hanya soal kalah menang, tapi lebih jauh dari itu adalah untuk mengangkat harkat dan martabat serta marwah konsumen di mata pelaku usaha.