



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TERJADINYA KENAIKAN
TAGIHAN LISTRIK
(STUDI KASUS MASA PANDEMI COVID-19)**

SKRIPSI

RETANTI PURWANTI

1710611246

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1 HUKUM**

2022



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1- ILMU HUKUM

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL :

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TERJADINYA KENAIKAN
TAGIHAN LISTRIK (STUDI KASUS MASA PANDEMI COVID-19)**

RETANTI PURWANTI

1710611246

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Program Studi S1- Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jakarta, 27 April 2022

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Hukum

Menyetujui
Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Taupiqqurahman S.H., M.Kn
NIP. 198701022019031006

Dwi Desi Yayi Tarina, S.H., M.H.
NIDN. 9903000832



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1 - ILMU HUKUM

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Retanti Purwanti
NPM : 1710611246
Program Studi : S1 Hukum
Judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
TERJADINYA KENAIKAN TAGIHAN LISTRIK
(STUDI KASUS MASA PANDEMI COVID-19)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

H. Heru Suvanto, S.H., M.H., C.L.A.
Ketua

Dwi Aryanti Ramadhani, S.H., M.H.
Anggota 1

Dr. H. Abdul Halim, M.Ag
Dekan

Dwi Desi Yavi Tarina, S.H., M.H.
Anggota 2

Taupiqqurrahman, S.H., M.Kn.
Kaprosdi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 25-05-2022

BIODATA PENULIS



Nama : Retanti Purwanti
Tempat/Tgl. Lahir : Tangerang, 4 Oktober 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jalan Dewi Sartika rt. 008 rw. 013 no. 29 kel.
Cililitan kec. Kramat Jati Jakarta Timur
13640
No. Telpon : +628551748124
Email : retantiprr@gmail.com
Nama Orang Tua
a. Ayah : Purnama Iskandar
b. Ibu : Sukaesih

PENDIDIKAN FORMAL

1. SD : SDN Cawang 03 Pagi (Lulus Th. 2011)
2. SMP : SMP Negeri 182 Jakarta (Lulus Th. 2014)
3. SMA : SMA Negeri 67 Jakarta (Lulus Th. 2017)

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Anggota Divisi Sosial Media Sobat Diabet (2019-2020)
2. Anggota Divisi Sosial Media TurunTangan Jakarta (2020-2021)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir dalam bentuk skripsi/artikel ilmiah/memorandum hukum adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarism dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

N a m a : Retanti Purwanti

N.I.M. : 1710611246

Tanggal : 27 April 2022

Tanda Tangan :



Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Retanti Purwanti
NIM/NPM : 1710611246
Fakultas : Hukum
Program Studi : S1 Hukum
Jenis Karya : Skripsi
Judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
TERJADINYA PEMBENGGKAKAN TAGIHAN LISTRIK
(STUDI KASUS MASA PANDEMI COVID-19)

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah skripsi dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty Rights*).
2. Menyatakan SETUJU untuk melanjutkan pengolahan data skripsi menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Menyatakan BERSEDIA mengirimkan (submit) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi untuk dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi/jurnal nasional terakreditasi/jurnal nasional ber-ISSN Bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Jakarta, 27 – 04 – 2022

Yang menyatakan,



Retanti Purwanti

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang berjudul PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TERJADINYA KENAIKAN TAGIHAN LISTRIK (STUDI KASUS MASA PANDEMI COVID-19). Tugas akhir skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi dan mendapat gelar Sarjana Hukum di Program Studi Ilmu Hukum S1 Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Keberhasilan penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan dapat dicapai dan diselesaikan tanpa bantuan materil dan spiritual, nasehat, motivasi, dan dukungan yang berharga dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih ke para pihak di kesempatan ini, antara lain:

1. Ibu Erna Hernawati, Ak., CPMA., CA., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
2. Bapak Dr. Abdul Halim, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
3. Ibu Dwi Aryanti Ramadhani, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
4. Bapak Khoirur Rizal Lutfi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
5. Bapak Heru Suyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
6. Bapak Taupiqqurrahman, SH., M.Kn., selaku Ketua Program Studi S1 Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
7. Ibu Dwi Desi Yayi Tarina, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini yang sudah menyampaikan kritik, saran, dan masukan bermanfaat

8. Semua Dosen serta Staff Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang sudah mengamalkan pengetahuan terhadap penulis
9. Kedua Orang Tua penulis yaitu Bapak Purnama Iskandar dan Ibu Sukaesih, serta Kakak Pratiwi Purwaningsih yang tiada hentinya menyampaikan dukungan baik secara moral, materiil, dan spiritual kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar sarjana
10. Sahabat dan teman-teman penulis yang telah mendukung, mendoakan, dan menyemangati penulis dalam proses penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Sahabat satu universitas penulis yang telah menemani penulis selama perkuliahan dan membantu, mendoakan, serta menyemangati penulis dalam proses penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya
12. Teman-teman Mahasiswa dan Mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta lainnya yang sudah bersama penulis selama proses penulisan skripsi ini dan telah memberikan dukungan, doa dan semangat kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
13. Pihak-pihak lain yang membantu penulis dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis
14. Diri penulis sendiri yang sampai pada tahap ini dengan bersusah payah dan berjuang sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa kemampuan penulis terbatas, penulisan tugas akhir skripsi ini masih memiliki kekurangan. Maka dari itu, kritik dan saran membangun dalam perbaikan skripsi ini sangat diharapkan. Hendaknya tugas akhir skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak dan bagi ilmu hukum khususnya hukum bisnis.

Jakarta, 27 April 2022

Retanti Purwanti

Abstrak

Listrik berperan sebagai sumber daya utama yang dibutuhkan untuk menunjang aktivitas sehari-hari masyarakat. PT. PLN sebagai pihak yang menyediakan tenaga listrik sekaligus sebagai pelaku usaha kelistrikan, dalam menyediakan tenaga listrik memberlakukan tagihan yang harus dibayar oleh konsumen yang memakai tenaga listrik. Maraknya kasus kenaikan tagihan listrik dimana tagihan listrik naik secara tidak wajar terjadi pada masa pandemi COVID-19, maka perlindungan konsumen sangat dibutuhkan dalam permasalahan ini. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap terjadinya kenaikan tagihan listrik pada masa pandemi COVID-19, serta upaya hukum apa saja yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian karena kenaikan tagihan listrik yang dilakukan oleh PT. PLN. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan konsumen pengguna jasa kelistrikan bersifat preventif dan represif, serta mengikuti aturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Ketenagalistrikan. Konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi atas kerugian yang dialaminya, PT. PLN selaku pelaku usaha memberikan kompensasi kepada konsumen berupa pencicilan pembayaran atas terjadinya kenaikan tagihan listrik pada masa pandemi COVID-19. Selain itu, konsumen dapat melakukan upaya hukum yaitu secara litigasi maupun non litigasi. Upaya litigasi melalui pengadilan secara perdata, yang dapat diajukan secara pribadi maupun secara kelompok (*class action*). Sedangkan non litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau alternatif penyelesaian sengketa. Selain kedua upaya diatas, konsumen dan pelaku usaha juga dapat menyelesaikan sengketa dengan cara damai.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Tagihan Listrik, COVID-19.

Abstract

In modern life, electricity is a very important element for people's lives, because electricity acts as the main resource needed to support people's daily activities. PT. PLN as a party that provides electricity as well as an electricity business actor, in providing electricity imposes a bill that must be paid by consumers who use electricity. The rise of cases of rising electricity bills where electricity bills rise unnaturally occurred during the COVID-19 pandemic, so consumer protection is very much needed in this problem. The purpose of this study is to find out how legal protection is for consumers against the increase in electricity bills during the COVID-19 pandemic, as well as what legal remedies can be taken by consumers who experience losses due to the increase in electricity bills carried out by PT. PLN. The research method used in this research is normative juridical research and the approach used is the statutory approach. The results of this study conclude that consumer protection for electricity service users is preventive and repressive, and follows the rules of the Consumer Protection Act and the Electricity Act. Consumers are entitled to compensation or compensation for the losses they experience, PT. PLN as a business actor provides compensation to consumers in the form of installment payments for the increase in electricity bills during the COVID-19 pandemic. In addition, consumers can take legal action, namely litigation or non-litigation. Litigation efforts through the court in a civil manner, which can be submitted individually or in groups (class action). Meanwhile, non-litigation through the Consumer Dispute Settlement Agency or alternative dispute resolution. In addition to the two efforts above, consumers and business actors can also resolve disputes peacefully.

Keywords: Consumer's Protection, Electricity Bills, COVID-19.

DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BIODATA PENULIS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Ruang Lingkup Penelitian	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1. Tujuan Penelitian	4
2. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian	5
1. Jenis Penelitian	5
2. Pendekatan Masalah	6
3. Sumber Data	6
4. Cara Pengumpulan Data	7
5. Teknik Analisis Data	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Literatur Review	9
B. Tinjauan Teori	13
1. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Konsumen	13
2. Tinjauan Umum Mengenai Listrik	17
3. Teori Perlindungan Hukum	20
BAB III DESKRIPSI HASIL TEMUAN	22

A. Peraturan Mengenai Perlindungan Konsumen	22
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen	28
C. Kronologis Kenaikan Tagihan Listrik Yang Terjadi Pada Masa Pandemi COVID-19	39
BAB IV PEMBAHASAN	43
A. Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Terjadinya Kenaikan Tagihan Listrik Pada Masa Pandemi COVID-19	43
B. Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan oleh Konsumen yang Mengalami Kerugian Karena Terjadinya Kenaikan Tagihan Listrik pada Masa Pandemi COVID-19	46
BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	66