

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa kelistrikan mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta Undang-Undang Ketenagalistrikan, perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa kelistrikan yang tercantum pada UUPK dan Undang-Undang Ketenagalistrikan bersifat preventif dan represif. Menurut UUPK, konsumen mempunyai hak atas kompensasi atau ganti rugi sebagai pihak yang dirugikan. Untuk hal kenaikan tagihan listrik yang terjadi pada masa pandemi COVID-19, PT. PLN selaku pelaku usaha memberikan alternatif dalam pembayaran tagihan listrik dengan cara pencicilan.

Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yaitu dengan cara menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan (litigasi) maupun non pengadilan (non litigasi). Dalam penyelesaian sengketa konsumen terhadap kenaikan tagihan listrik melalui pengadilan dapat ditempuh secara perdata di Pengadilan Negeri, gugatan perdata dapat diajukan secara pribadi maupun secara kelompok (*class action*). Sedangkan apabila diselesaikan melalui non pengadilan (non litigasi), maka pelaksanaannya dapat dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau melalui alternatif penyelesaian sengketa. Selain kedua upaya diatas, konsumen dan pelaku usaha juga dapat menyelesaikan sengketa dengan cara damai.

B. Saran

Agar menghindari terjadinya kembali permasalahan tersebut, sebaiknya PT. PLN selaku pelaku usaha memberi informasi terlebih dahulu terkait tarif listrik kepada konsumennya baik melalui pribadi maupun media massa sebelum waktu pembayaran tagihan. Dengan memberikan informasi kepada konsumen, maka konsumen akan mengetahui bahwa akan terjadi perubahan mengenai tarif listrik sehingga konsumen dapat mencegah kerugian yang akan terjadi apabila tarif listriknya naik. Selain itu, PT. PLN seharusnya melaksanakan undang-undang serta peraturan lainnya yang bersangkutan dalam menjalankan usahanya.