

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan modern listrik merupakan suatu unsur yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat, karena listrik berperan sebagai sumber daya utama yang dibutuhkan untuk menunjang aktivitas sehari-hari masyarakat. Baik di pedesaan maupun perkotaan, listrik memegang peranan yang sangat penting bagi umat manusia. Misalnya berbagai kegiatan yang membutuhkan listrik, seperti kegiatan industri, kegiatan perkantoran, kegiatan keluarga, kegiatan usaha hiburan, kegiatan penelitian atau pendidikan, dan berbagai kegiatan lain yang membutuhkan tenaga listrik.¹

PT. PLN sebagai pemegang kuasa wajib menyalurkan daya listrik yang mencukupi persyaratan kualitas dan menyampaikan pelayanan terbaik ke masyarakat sejalan akan prinsip Undang-Undang Ketenagalistrikan. Salah satu upaya PT. PLN dalam menyelenggarakan pelayanan kelistrikan kepada masyarakat adalah peningkatan tata cara pembayaran tagihan listrik oleh masyarakat, namun pada kenyataannya masih terdapat masalah yang terjadi dalam pembayaran tagihan listrik tersebut. Salah satunya yaitu adanya kenaikan tagihan listrik, dimana tagihan listrik tersebut naik secara tidak wajar.

PT. PLN selaku penyedia jasa kelistrikan dan pelaku usaha harus memberikan jasa dan pelayanan yang maksimal kepada konsumennya, salah satunya yaitu mengenai tarif listrik yang wajar dan sesuai dengan frekuensi pemakaian listrik oleh penggunanya. Namun pada kenyataannya, masih terdapat masalah mengenai tarif listrik itu sendiri yaitu adanya kenaikan

¹ Irpan, 2013, *Tinjauan Hukum Tentang PT. PLN (Persero) Sebagai Pelaku Usaha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Vol. 1 No. 1.

tagihan listrik dimana tarif listrik mengalami kenaikan yang tidak wajar. Permasalahan kenaikan tagihan listrik ini terjadi di saat pandemi COVID-19, dimana pemerintah menganjurkan bagi seluruh masyarakat Indonesia untuk *stay at home* untuk memutus rantai penyebaran virus ini.

Maraknya kasus kenaikan tagihan listrik yang dialami banyak pengguna tenaga listrik terjadi pada masa pandemi COVID-19, pengguna yang mengalami kenaikan tagihan listrik dengan tidak wajar ini adalah pengguna yang menggunakan listrik pasca bayar dimana penggunanya membayar tagihan listrik setelah menggunakan tenaga listrik selama sebulan. Kenaikan tagihan listrik yang terjadi pada masa pandemi COVID-19 banyak dialami oleh konsumen di bulan Juni tahun 2020, sehingga pengguna tersebut melakukan komplain baik secara langsung kepada PT. PLN dengan menghubungi PT. PLN atau secara tidak langsung seperti membuat status di media sosial atau melalui jurnalis. Adapun PT. PLN mencatat terdapat 65.786 pelanggan mengajukan pengaduan mengenai melonjaknya tagihan listrik yang dikumpulkan dari stasiun pengaduan PLN di seluruh Indonesia. Pengaduan terbanyak datang dari tiga kota besar di Indonesia, yaitu Jakarta, Bandung, dan Surabaya.²

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka perlindungan hukum sangat penting dalam melindungi konsumen yang mengalami kerugian. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) merupakan peraturan hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Menurut pasal 7 huruf b UUPK menyatakan bahwa:³ “Pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Dalam permasalahan ini, PT. PLN selaku pelaku usaha seharusnya memberikan informasi terlebih dahulu terhadap konsumen yang mengalami kenaikan tagihan listrik. PT. PLN selaku pelaku usaha diduga melanggar hak konsumen.

² <https://www.medcom.id/ekonomi/bisnis/0k80Epak-sebanyak-65-ribu-pelanggan-komplain-tagihan-listrik-melonjak>, diakses pada tanggal 26 Juli 2021.

³ Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

Bentuk pelanggaran hak ini bisa ditinjau dari berbagai peraturan yang melingkupinya, yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Ketenagalistrikan.

Dengan adanya peraturan mengenai perlindungan konsumen, maka memberikan peluang bagi konsumen listrik untuk melakukan pengaduan mengenai permasalahan tagihan listrik yang naik secara tidak wajar kepada PT. PLN selaku pelaku usaha. Sehubungan dengan permasalahan terkait kenaikan tagihan listrik yang tidak wajar, informasi mengenai semua aspek yang terkait dengan kenaikan tagihan listrik tersebut harus diberikan secara jelas oleh PT. PLN selaku pelaku usaha dan informasi tersebut diketahui oleh konsumen yang bersangkutan selaku pengguna listrik.

Berdasarkan apa yang telah diuraikan sebelumnya, selanjutnya pada penelitian ini penulis akan mengkaji mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam terjadinya kenaikan tagihan listrik yang dilakukan oleh PT. PLN selaku pelaku usaha pada masa pandemi COVID-19 dengan judul **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TERJADINYA KENAIKAN TAGIHAN LISTRIK (STUDI KASUS MASA PANDEMI COVID-19).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap terjadinya kenaikan tagihan listrik pada masa pandemi COVID-19?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen selaku pihak yang mengalami kerugian karena terjadinya kenaikan tagihan listrik pada masa pandemi COVID-19?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mencegah ketidakpastian topik yang menyimpang dari tujuan dalam penelitian ini, penting untuk membatasi bidang-bidang yang relevan dengan penelitian ini. Agar tidak meluas masalah yang akan ditangani sehingga menimbulkan ketidakjelasan pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis membuat ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap terjadinya kenaikan tagihan listrik yang terjadi pada masa pandemi COVID-19 menurut peraturan perundang-undangan terkait
2. Pembahasan mengenai bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen selaku pihak yang mengalami kerugian akibat terjadinya kenaikan tagihan listrik yang terjadi pada masa pandemi COVID-19

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini didasarkan pada permasalahan yang disebutkan di atas terdiri dari:

- a. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap terjadinya kenaikan tagihan listrik pada masa pandemi COVID-19
- b. Untuk mengetahui bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian karena kenaikan tagihan listrik yang dilakukan oleh PT. PLN

2. Manfaat Penelitian

Adapun berikut ini adalah beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan di bidang Hukum Bisnis mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap terjadinya kenaikan tagihan listrik pada masa pandemi COVID-19

- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi ilmiah untuk pengkajian lebih lanjut mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap terjadinya kenaikan tagihan listrik pada masa pandemi COVID-19
- b. Manfaat Praktis
- 1) Bagi penulis
Menambah ilmu dan pemahaman mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap terjadinya kenaikan tagihan listrik pada masa pandemi COVID-19.
 - 2) Bagi pembaca
Menambah ilmu dan pemahaman mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap terjadinya kenaikan tagihan listrik pada masa pandemi COVID-19 serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila mengalami masalah kenaikan tagihan listrik.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif difokuskan pada studi tertulis menggunakan data sekunder, contohnya penggunaan teori hukum, putusan pengadilan, peraturan perundang-undangan, dan bisa berbentuk karya akademis. Penelitian yuridis normatif mencakup penelitian suatu asas-asas hukum, sistematika hukum, sinkronisasi hukum vertikal dan horizontal, perbandingan hukum, dan sejarah hukum.⁴ Penelitian yuridis normatif dilaksanakan dengan cara mengkaji perundang-undangan suatu bidang kehidupan tertentu.

⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2015, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 14.

2. Pendekatan Masalah

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), yang di mana kajian muatan regulasi berupa peraturan perundang-undangan ditekankan sebagai sumber informasi utama untuk penelitian ini. Mengkaji seluruh peraturan perundang-undangan yang bersangkutan akan konflik (isu aturan) yang sedang dihadapi dilakukan dalam pendekatan ini.⁵ Pendekatan penulis didasarkan pada peraturan perundang-undangan mengenai masalah perlindungan konsumen dalam kenaikan tagihan listrik yang dilakukan oleh PT. PLN di masa pandemi COVID-19.

3. Sumber Data

Sumber data utama yang digunakan penulis berasal dari data sekunder, yang terdiri dari:

- a. Bahan hukum primer, merupakan bahan hukum resmi yang terdiri dari:
 - 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - 2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
 - 3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
 - 4) Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, Dan Kota Makassar
 - 5) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok
 - 6) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

⁵ Ani Purwati, 2020, *Metode Penelitian Hukum Teori dan Praktek*, Jakad Media Publishing, Surabaya, hlm. 87.

- 7) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK
 - 8) Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)
 - 9) Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 50 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Sumber Energi Terbarukan untuk Penyediaan Tenaga Listrik
- b. Bahan hukum sekunder, adalah bahan-bahan hukum yang menginterpretasikan sumber hukum primer yang terdiri dari:
- 1) Hasil penelitian
 - 2) Hasil karya dari kalangan hukum
 - 3) Buku
 - 4) Publikasi ilmiah
- c. Bahan hukum tersier, merupakan sumber yang berisi pedoman dan penjelasan dari bahan hukum primer dan sekunder yang terdiri dari:
- 1) Kamus
 - 2) Ensiklopedi

4. Cara Pengumpulan Data

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data melalui telaah buku, literatur, catatan, dan laporan tentang masalah yang akan dipecahkan.⁶ Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat tertulis dari berbagai literatur terkait dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini mempelajari undang-undang yang menjadi fokus penelitian, lalu mengambil dan mengumpulkan bahan mana yang dipilih yang terkait erat dengan obyek penelitian.

⁶ Moh. Nazir, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 93.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, data yang dikumpulkan adalah data teks (deskriptif) yang diperoleh dari dokumen resmi berupa peraturan perundang-undangan yang relevan, kemudian dilakukan analisis kualitatif yang bersifat subjektif dan eksplanatif, serta dipadukan dengan pemahaman dan mengklasifikasikan data secara sistematis, kemudian menarik kesimpulan. Dengan menggunakan cara berpikir deduktif maka dibuat kesimpulan, cara berpikir deduktif merupakan suatu cara berpikir yang fundamental pada hal-hal awam lalu ditarik menjadi konklusi yang spesifik.