

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara hukum yang menjamin kesejahteraan tiap-tiap warganya, termasuk dalam perlindungan terhadap konsumen. Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda)¹. Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi dimana ia berada. Secara harfiah arti kata konsumen itu adalah setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.

Kalimat yang menyatakan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.² Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) tersebut di atas cukup memadai.

Saat ini konsep jual-beli tidak hanya berupa barang ataupun jasa, ada jenis-jenis sesuatu yang tidak berupa barang ataupun jasa yang diperjualbelikan, misalkan sebagai contoh “listrik”. Penggunaan listrik saat ini sudah seakan menjadi kebutuhan pokok, karena sebagian besar kegiatan saat ini menggunakan

¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Diadit Media, 2007, hlm.21.

² Ahmadi Miru & Sutarmanto Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2010, hlm.1.

daya listrik, bayangkan saja jika satu hari penuh tidak menggunakan listrik, tentunya akan banyak sekali pekerjaan yang terlantar dan tidak dapat dikerjakan, sehingga perlindungan terhadap pengguna listrik juga patut dikategorikan kepada perlindungan konsumen.

Pada dasarnya konsumen listrik terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen listrik Prabayar dan konsumen listrik Pascabayar, namun pada pembahasan skripsi ini lebih memfokuskan kepada pengguna listrik Prabayar, karena dewasa ini banyak sekali keluhan yang berasal dari konsumen listrik Prabayar, mereka mengeluh karena potongan yang terlalu besar terhadap pembelian token listrik Prabayar dan tidak jelasnya biaya apa saja yang dibebankan kepada konsumen listrik Prabayar, sehingga menyebabkan potongan yang terlalu besar terhadap kWh yang di dapat oleh konsumen listrik Prabayar. Seperti yang dikatakan anggota pengurus harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Tulus Abadi.

Menurut Tulus, masalah listrik merupakan keluhan yang cukup banyak masuk ke lembaganya. Sepanjang tahun 2014, dari 1.292 (seribu dua ratus sembilan puluh dua) pengaduan, sekitar enam sampai delapan persennya merupakan keluhan soal pemadaman bergilir dan penertiban pemakaian tenaga listrik.³ Tulus Abadi juga menjelaskan banyak masyarakat yang tidak mengerti, ketika pindah ke 1.300 VA, risikonya serius dengan tarif rupiah per kWh, seolah

³ Karta Raharja Ucu, TDL Naik, YLKI: PLN tidak Fair ; <http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/makro/15/01/05/nhpd7a-tdl-naik-ylki-pln-tidak-emfairem> <diunduh tanggal 17 November 2015>

kategorinya sama, padahal 1.300 VA (VoltAmpere) untuk golongan mampu.⁴ Dengan begitu risiko yang ditanggung adalah tarif rupiah per kWh, semakin besar kWh, maka semakin mahal pula tarif rupiah per 1 (satu) kWh-nya (kilo watt hour). Sebagai contoh, konsumen membeli token listrik seharga seratus ribu akan mendapat sekitar 71 (tujuh puluh satu) kWh untuk golongan 1.300 VA, sedangkan untuk golongan 900 VA akan mendapat sekitar 150 (seratus lima puluh) kWh.⁵

Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan listrik pascabayar, yaitu Pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meteran, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar Pelanggan, melakukan penagihan kepada Pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu.

Mekanisme tersebut di atas tidak dilaksanakan pada sistem Listrik Prabayar. Pada sistem listrik prabayar, pelanggan mengeluarkan uang atau biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsi.⁶ Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (selanjutnya disebut MPB) yang terpasang di lokasi Pelanggan melalui sistem 'token' (pulsa) atau *stroom*.

⁴ Citra Listya Rini, YLKI:Masyarakat Terjerat 'Jebakan Batman' Terkait Listrik ; <http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/umum/15/11/01/nx4sar299-ylki-masyarakat-terjerat-jebakan-batman-terkait-listrik>, diunduh tanggal 7 November 2015

⁵ Tribun Bali, Token Listrik Anda Dicuri Mafia? Begini Cara Menghitung Pulsa Prabayar ; <http://kaltim.tribunnews.com/2015/09/09/token-listrik-anda-dicuri-mafia-begini-cara-menghitung-pulsa-prabayar?page=2>, diunduh tanggal 7 November 2015

⁶ PT PLN (Persero) ; <http://www.pln.co.id/?p=501>, diunduh tanggal 7 November 2015

MPB menyediakan informasi jumlah energi listrik (kWh) yang masih dapat dimanfaatkan. Persediaan kWh tersebut dapat ditambah berapa dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan Pelanggan. Dengan demikian, Pelanggan dapat lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik. Dengan menggunakan Listrik Prabayar, pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan.

Sesuai UUPK, konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa, berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, dan berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas barang dan atau jasa yang diterima apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.⁷

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa permasalahan tentang transaksi pembelian token listrik prabayar perlu adanya perlindungan hukum bagi pihak konsumen. Oleh sebab itu, dapat penelitian ini dipilih judul : **Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan Token Listrik Prabayar.**

⁷ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah konsumen token listrik Prabayar sudah membayar beban biaya listrik sesuai dengan kewajibannya?
2. Bagaimana tanggung jawab PT. PLN dalam melindungi hak konsumen?

1.3. Tujuan

1. Membuktikan kepada para konsumen jumlah biaya yang harus ditanggung, agar para konsumen tidak merasa dirugikan.
2. Mengkaji apa saja tanggung jawab yang dapat dilakukan PT. PLN dalam melindungi hak para konsumennya.

1.4. Kegunaan

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan pemikiran terhadap pihak PT. PLN untuk menjelaskan rincian biaya apa saja yang dibebankan kepada konsumen listrik Prabayar.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan pandangan pemikiran terhadap pihak PT. PLN agar lebih memperhatikan perlindungan konsumen, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan.

1.5. Keaslian

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil dari penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli. Apabila terdapat referensi dari hasil karya atau tulisan orang lain maupun pihak lain, maka akan

ditulis sumbernya dengan jelas. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu terkait dengan keluhan konsumen listrik, antara lain:

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

Nama dan Universitas	Judul/Isu Hukum	Kesimpulan
Liza Fauzia, Universitas Sumatra Utara, Skripsi, 2008	Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik pada PT.PLN Persero di wilayah Sumatra	Hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh PLN serta pelayanan yang lebih baik harus diberikan oleh PLN
Hilda Susanty, Universitas Negeri Padang, Skripsi, 2010	Pengaruh Kualitas Produk Listrik Prabayar Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (Persero) Area Padang	Kualitas produk listrik prabayar dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (persero) Area Padang
Fitri Apriyanti, Universitas Langlangbuana, Skripsi, 2012	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT.PLN (Persero) Area Bandung	Keterbatasan penyediaan pasokan arus listrik dari PT PLN kepada konsumen maka pemadaman bergilir antara satu daerah dengan daerah yang lain untuk wilayah Kota Bandung.
Nur Rizka Ayuningsih, Universitas Hasanuddin, Skripsi, 2012	Kualitas layanan (Inovasi Listrik Prabayar) PT.PLN (Persero) di wilayah Makassar Timur	Kualitas layanan Listrik prabayar PT. PLN Makassar Timur berkualitas baik diukur dengan 5 (lima) dimensi yakni, bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Dengan demikian yang menjadi pembeda penulisan skripsi ini dengan beberapa contoh di atas ialah, skripsi ini lebih menitikberatkan kepada perlindungan hak-hak konsumen dan tanggung jawab apa yang dapat dilakukan pihak PT.PLN dalam melindungi hak konsumen listrik prabayar, sedangkan dalam contoh di atas lebih kepada pelayan listriknya.

1.6. Metode Penelitian

Dalam suatu penelitian diperlukan metode yang tepat agar data yang di dapat sesuai dengan apa yang diteliti, hal ini juga menyangkut keberhasilan penelitian itu sendiri. Metode merupakan cara kerja atau tata kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran dari ilmu pengetahuan yang bersangkutan. Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian yang bersifat yuridis normatif, yaitu penelitian yang merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan mengacu kepada peraturan-peraturan yang tertulis, serta meneliti kajian pustaka atau data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.⁸

1.6.2 Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang dipakai ialah metode pendekatan Undang-undang (*statute approach*) yaitu suatu penelitian yang menekankan pada peraturan peraturan hukum yang berlaku serta dalam hal ini penelitian dilakukan dengan berawal dari penelitian terhadap data sekunder, yang kemudian ditambahkan dengan hasil penelitian kajian pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.6.3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan penulis ialah berupa studi kepustakaan dan media masa yang telah diuji kebenarannya, dalam hal ini

⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Universitas Indonesia, 2006, hlm 42

data yang digunakan adalah isu hukum yang terjadi dalam masyarakat yang kemudian di kaji berdasarkan data primer dan data sekunder.

Adapun bahan-bahan hukumnya terdiri dari:

1) Bahan hukum primer yang memiliki kekuatan mengikat. Dalam penelitian ini menyangkut pada UUPK. Adapun salah satu hak konsumen yaitu berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa, berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, dan berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian atas barang dan atau jasa yang diterima apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Berikut ini adalah beberapa bahan hukum primer yang memiliki kekuatan mengikat :

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
- Peraturan Pemerintah dan atau Perda yang mengatur Pajak Penerangan Jalan (PPJ)

2) Bahan hukum sekunder yang menyangkut pada penelitian ini, diperoleh dari hasil kajian pustaka, pendapat-pendapat hukum yang berkaitan, maupun dari media masa seperti koran, majalah, internet dan sebagainya yang keasliannya dapat dipercaya.⁹

⁹ Nico Ngani, *Metodologi Penelitian dan Penulisan Hukum*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia, 2012, hlm. 79

1.6.4. Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian skripsi ini menggunakan deskriptif analisis artinya memberikan penjelasan dan uraian secara sistematis dan komperhensif atas bahan hukum yang dikumpulkan, baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Kemudian bahan hukum yang diperoleh ini akan diolah agar dapat dihubungkan dengan permasalahan yang berkembang terutama hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti.