



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
PENGUNAAN JASA LISTRIK PASCABAYAR DAN JASA LISTRIK
PRABAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) DI KOTA SEMARANG**

Ndaru Noveliastari*, Rinitami Njatrijani, Herni Widanarti
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : ndarunoveliasari@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan program listrik pascabayar dan program listrik Prabayar serta bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna listrik pascabayar dan listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan listrik pascabayar dan listrik Prabayar terdapat perbedaan mulai dari alat ukur pemakaian listrik atau kWh meter, siklus kerja, jumlah pelanggan sampai pada kelebihan dan kelemahan dari masing-masing layanan listrik tersebut. PT. PLN (Persero) sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik memberikan perlindungan hukum bagi konsumen berupa pengurangan tagihan listrik kepada konsumen sebesar 20% (dua puluh persen) pada bulan berikutnya apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% (sepuluh persen) diatas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang telah ditetapkan, khususnya yang berkaitan dengan lama gangguan, jumlah gangguan, kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah, kesalahan pembacaan kWh meter dan/atau waktu koreksi kesalahan rekening sebagaimana terdapat dalam Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, PLN, Listrik Pascabayar, Listrik Prabayar

Abstract

This research aims to know the application of electricity program postpaid and prepaid as well as form of legal protection for consumers of electricity program postpaid and prepaid at PT. PLN (Persero). The research results showed that in the implementation of electricity postpaid and prepaid is there discrepancies ranging from a measuring instrument of electricity consumption or kWh meter, work cycle, the number of subscribers until the strengths and weaknesses of each of the electrical service. PT. PLN (Persero) as the holder of the business license of supplying electric power provides protection for consumers in the form of a reduction in electricity bills to consumers by 20% (twenty percent) of the following month if the realization of the quality of services electric power more than 10 % (ten percent) above the amount of level quality of service of electricity that has been established, in particular with regard to the long disturbance, the amount of disturbance, speed of service changes low voltage power, error reading the kWh meter, and/or time error correction account as contained in Permen ESDM No. 33 of 2014 on the level of service quality and cost.

Keywords: Legal Protection, PLN, Postpaid Electricity, Prepaid Electricity



I. PENDAHULUAN

Banyaknya permasalahan yang terjadi mengenai perlindungan terhadap konsumen, menyadarkan konsumen bahwa hanya mereka sendiri yang dapat memperjuangkan nasibnya dalam menghadapi para produsen atau pelaku usaha. Salah satu hal yang berkaitan dengan perlindungan terhadap konsumen yaitu mengenai penggunaan jasa layanan listrik.

Listrik adalah suatu bentuk energi yang dihasilkan dari pergerakan elektron dan dapat dikonversi menjadi energi lain yang bermanfaat. Listrik mempunyai peranan yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Mengingat pentingnya listrik bagi kehidupan masyarakat, sebagai penyedia jasa kelistrikan yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT. PLN (Persero), telah banyak memberikan pelayanan dalam memasok kebutuhan listrik bagi masyarakat.

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dikuasai oleh negara. PT. PLN (Persero) selama ini telah memberikan layanan listrik pascabayar (reguler) bagi konsumennya. Siklus penggunaan listrik pascabayar yaitu terlebih dahulu menggunakan energi listrik baru kemudian melakukan pembayaran tagihan bulanan pada periode waktu yang sudah ditetapkan PLN. Pelanggan tidak memiliki pilihan lain selain memakai dahulu listrik, baru kemudian melakukan pembayaran dibelakang. Layanan listrik pascabayar ini mendapat keluhan dari masyarakat mulai dari

kejadian salah baca meteran, tunggakan rekening yang mengakibatkan dikenakan denda bahkan sampai pada pemutusan, dan rentan terhadap pencurian listrik. Bahkan pelanggan sangat sulit mengetahui sampai dengan hari ini sudah berapa banyak listrik yang telah dipakai, dan sampai dengan akhir bulan harus membayar berapa.

Di samping pelayanan listrik pascabayar, PT. PLN (Persero) menciptakan inovasi baru dalam memberikan pelayanannya yaitu program listrik Prabayar. Listrik Prabayar di Indonesia ada sejak tahun 2006 dan pada tahun 2005 dilakukan diuji coba untuk pertama kali.

Program listrik Prabayar ini berbeda dengan program pascabayar. Program listrik Prabayar merupakan cara pembelian listrik di mana konsumen listrik terlebih dahulu membayar atau mengeluarkan uang/biaya dimuka untuk membeli energi listrik sesuai dengan yang dibutuhkan atau dikehendaki baru kemudian pelanggan dapat menikmati aliran listrik tersebut. Dalam hal menjelang pulsa habis, terdapat alarm atau lampu yang menyala pada meteran tersebut.

Pada penerapannya, listrik Prabayar juga mendapat keluhan dari konsumen. Konsumen mengeluhkan terhadap potongan biaya disetiap melakukan pembelian pulsa listrik, serta informasi menjelang pulsa habis. Informasi menjelang pulsa habis, berupa tombol dan alarm atau lampu yang menyala yang terkadang tidak terdengar oleh pelanggan

sehingga apabila pelanggan tidak memonitoring kondisi sisa pulsa yang menipis maka akan terjadi pemadaman mendadak.

Sebagai seorang konsumen, ia mempunyai hak untuk didengar pendapatnya dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan sebagaimana diatur di dalam Pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Selain itu mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN sering kali tidak memuaskan masyarakat dan masyarakat berhak untuk menuntut apabila hak mereka tidak dipenuhi. Hal ini sudah diatur di dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), menjelaskan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau melakukan peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Untuk itu perlu adanya perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa listrik pascabayar dan jasa listrik Prabayar mengenai keluhan-keluhan yang dirasakannya.

Oleh karena itu, dengan mendasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Kosumen Terhadap Penggunaan Jasa Listrik Pascabayar dan Jasa Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) di Kota Semarang”

Dari uraian di atas maka permasalahan yang dapat disusun antara lain:

1. Bagaimanakah penerapan program Listrik Pascabayar dan program Listrik Prabayar?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa Listrik Pascabayar dan jasa Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero)?

II. METODE

A. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Penelitian hukum sosiologis atau empiris terutama meneliti data primer.¹ Perolehan data primer dari penelitian lapangan dapat dilakukan baik melalui pengamatan (*observasi*), wawancara ataupun penyebaran kuesioner.²

B. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.³ Deskriptif

¹ Ronny Hanitijo Soemitro, 1990, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Galia Indonesia, halaman 9.

² Bambang Waluyo, 1991, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 16.

³ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Op.Cit.*, halaman 25.

analitis adalah bahwa hasil penelitian ini akan berusaha memberikan gambaran secara menyeluruh, sistematis dan mendalam tentang suatu keadaan yang diteliti.

C. Pengambilan Sampel

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* atau penarikan sampel. Penarikan sampel merupakan suatu proses dalam memilih suatu bagian yang representatif dari sebuah populasi.⁴ *Purposive Sampling* atau penarikan sampel bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subyek didasarkan pada tujuan tertentu. Teknik ini biasanya dipilih karena alasan keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar jumlahnya dan jauh letaknya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer/data dasar adalah data yang didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan. Sedangkan data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier

E. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Analisis

data kualitatif sesungguhnya sudah dimulai saat peneliti mulai mengumpulkan data, dengan cara memilah mana data yang sesungguhnya penting atau tidak. Setelah data terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk laporan tertulis yang logis dan sistematis, lengkap dengan pengambilan kesimpulan atas penelitian yang dilakukan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Program Listrik Pascabayar dan Program Listrik Prabayar

Pada penerapannya, listrik pascabayar dan listrik prabayar mempunyai perbedaan. Perbedaan tersebut mulai dari alat ukur pemakaian listrik atau kWh meter, siklus kerja, jumlah pelanggan sampai pada kelebihan dan kelemahan dari masing-masing layanan listrik.

1. Alat Ukur Pemakaian Listrik

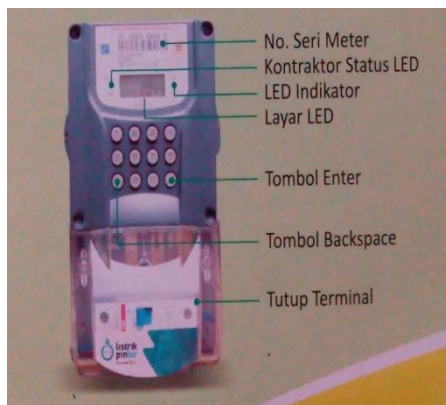
Alat ukur pemakaian listrik atau kWh meter pada listrik pascabayar menggunakan meter yang berbasis mekanik. Berikut ini merupakan gambar alat ukur pemakaian listrik atau kWh meter pada listrik pascabayar.

⁴ Ronny Hanitijo Soemitro, *Op.Cit.*, halaman 46.



Gambar 1
kWh Meter pascabayar

Sedangkan pada listrik prabayar, alat ukur pemakaian listrik atau kWh meter pada listrik prabayar menggunakan meter yang berbasis elektronik dengan teknologi canggih. Berikut ini merupakan gambar alat ukur pemakaian listrik atau kWh meter pada listrik prabayar.



Gambar 2
kWh Meter prabayar

2. Siklus Kerja Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar

Siklus kerja dari listrik pascabayar, yang diawali dari dialirkannya listrik oleh PLN kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat menikmati listrik. Kemudian pada

tanggal 25 (dua puluh lima) petugas membaca meteran, setelah itu data yang didapat oleh petugas diserahkan kepada pengolah data untuk diproses, namun apabila terjadi keganjalan petugas harus datang ke lokasi pelanggan untuk membaca ulang dan setelah data didapat, data diserahkan kembali kepada pengolah data untuk diproses menjadi rekening. Selanjutnya pada tanggal 5 (lima) sampai 20 (dua puluh), pelanggan datang ke loket pembayaran untuk membayar rekening tagihan listrik dan pada tanggal 21 (dua puluh satu) Bank mentransfer pembayaran tersebut kepada PLN. Jika terjadi tunggakan maka terjadi pemutusan sementara, untuk itu pelanggan harus melunasi rekening tagihan listriknya ditambah dengan biaya keterlambatan untuk setiap bulannya. Apabila pelanggan sudah melunasinya maka listrik dapat disambung kembali dan pelanggan dapat menikmati listrik kembali.

Sedangkan siklus kerja dari listrik prabayar. Siklus kerja listrik prabayar diawali dengan terlebih dahulu pelanggan membeli pulsa listrik kemudian data pembelian dikirim dan diproses oleh *vending system*/meter prabayar, selanjutnya PLN mengalirkan listrik ke lokasi pelanggan sehingga pelanggan dapat menikmati listrik. Jika pulsa listrik habis maka pelanggan harus membeli pulsa listrik kembali, agar listrik di rumahnya tetap menyala.

3. Jumlah Pelanggan

Konsumen dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan mempunyai pengertian yaitu setiap

orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Dalam perkembangannya, penerapan listrik Prabayar dari tahun ke tahun mengalami peningkatan jumlah pelanggan sedangkan listrik pascabayar mengalami penurunan jumlah pelanggan. Peningkatan jumlah pelanggan pada listrik Prabayar dan penurunan jumlah pelanggan pada listrik pascabayar ini disebabkan karena banyak pelanggan listrik yang memutuskan untuk pindah menggunakan listrik Prabayar. Berikut ini jumlah pelanggan listrik pascabayar dan listrik Prabayar dari tahun ke tahun:

Jumlah Pelanggan Listrik Pascabayar

Tabel 1
Jumlah Pelanggan Pascabayar
Tahun 2012-2015
Sumber: Data dari PT. PLN
(Persero) Distribusi Jateng dan DIY

Tahun	Total	
	Jumlah Pelanggan	Daya Tersambung
2012	7.533.721	8.683.507.408
2013	7.387.847	8.959.170.923
2014	7.271.202	9.172.253.382
2015	7.271.202	9.172.253.382

Jumlah Pelanggan Listrik Prabayar

Tabel 2
Jumlah Pelanggan Prabayar
Tahun 2012-2015
Sumber: Data dari PT. PLN
(Persero) Distribusi Jateng dan DIY

Tahun	Total	
	Jumlah Pelanggan	Daya Tersambung
2012	979.584	869.307.900
2013	1.640.938	1.487.782.000
2014	2.157.355	1.984.690.850
2015	2.671.158	2.483.082.350

4. Kelebihan dan Kelemahan

Adapun penerapan dari masing-masing listrik pascabayar dan listrik Prabayar mempunyai kelebihan dan kelemahan. Berikut ini berbagai kelebihan yang didapat dari penerapan listrik pascabayar yaitu:

- a. Konsumen dapat terlebih dahulu menggunakan tenaga listrik setelah itu baru melakukan pembayaran diakhir (secara bulanan)
- b. Tagihan listrik dibayar setelah konsumen menggunakan tenaga listrik

Kelemahan yang didapat dari penerapan listrik pascabayar yaitu:

- a. Kejadian salah baca meteran
- b. Tunggakan rekening yang mengakibatkan dikenakannya denda bahkan sampai pada pemutusan
- c. Pelanggan sangat sulit mengetahui

- sampai dengan hari ini sudah berapa banyak listrik telah dipakai, dan sampai dengan akhir bulan harus membayar berapa
- d. Rentan terhadap pencurian listrik.

Sedangkan kelebihan yang didapat dari penerapan listrik prabayar yaitu:

- a. Pemakaian listrik lebih terkendali
- b. Tidak ada pencatatan meter
- c. Tidak dikenakan denda keterlambatan
- d. Tidak ada sanksi pemutusan
- e. Pembelian disesuaikan dengan kemampuan
- f. Privasi tidak terganggu.

Kelemahan yang didapat dari penerapan listrik prabayar yaitu:

- a. Saat pulsa listrik habis (kWh habis) berarti *stroom* habis, tentunya listrik akan mati atau padam. Sebagai pelanggan listrik prabayar terdapat 2 (dua) kemungkinan terjadinya listrik padam di rumahnya yakni pemadaman dari PLN dan pulsa listrik habis.
- b. Pembelian pulsa listrik tidak periodik. Bagi yang pemakaian listriknya banyak mungkin akan membeli pulsa listrik lebih dari 1 (satu) kali dalam sebulan.

Pada penerapan listrik pascabayar dan listrik prabayar, dalam hal mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik, sudah dirasakan baik oleh pelanggan. Hal ini sudah sesuai dengan hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 29 ayat (1) huruf d Undang-Undang Ketenagalistrikan yaitu mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila

ada gangguan tenaga listrik. Tetapi dalam hal pelayanan penambahan daya listrik masih kurang memuaskan karena apabila pelanggan listrik pascabayar ingin menambah daya listrik tetapi masih tetap ingin menggunakan listrik pascabayar maka pelanggan harus menambah daya sesuai dengan batas yang telah ditentukan tetapi jika di bawah batas yang telah ditentukan harus menggunakan listrik prabayar. Hal ini berarti tidak sesuai dengan hak konsumen dalam Pasal 4 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal tersebut konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa namun ternyata konsumen tidak mempunyai pilihan apabila ingin menambah daya tetapi daya tersebut tidak lebih dari batas yang ditentukan.

B. Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Jasa Listrik Pascabayar dan Jasa Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero)

1. Keluhan Pelanggan

Layanan listrik pascabayar dan listrik prabayar dalam penerapannya masih banyak mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan listrik. Terhadap keluhan yang dirasakan konsumen, ia sebagai konsumen mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan sebagaimana terdapat dalam Pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berikut ini beberapa keluhan yang dirasakan konsumen/

pelanggan listrik pascabayar dan listrik Prabayar.

Keluhan yang dirasakan pelanggan listrik pascabayar, adalah sebagai berikut:

- a. Pelanggan mengeluhkan besaran tagihan listrik pada rumahnya, padahal kWh meter tidak ada di lokasi rumah. Keluhan disampaikan pada tanggal 1 Maret 2016.
- b. kWh terbakar, karena arus pendek.
- c. Pelanggan bermaksud mengajukan rubah tarif PD (53/17600VA-52/33000VA) karena lokasi digunakan untuk Gereja. Keluhan disampaikan pada tanggal 24 Februari 2016 atas nama Bapak Anton

Sedangkan keluhan yang dirasakan pelanggan listrik prabayar, adalah sebagai berikut:

- a. Pelanggan melakukan pembelian token sejumlah 4 (empat) transaksi masing-masing senilai Rp.20.000 (daya pada P2PST sudah R1T/900 VA). Saat dimasukkan ke kWh meter gagal karena saat dimasukkan masih dalam proses permohonan turun daya (R1T/1.300VA-R1T/900VA). Ketika sudah terealisasi token tetap tidak dapat dimasukkan. Lalu sesuai informasi pelanggan, petugas mengganti kWh meter lama dengan kWh meter yang baru. Pelanggan mengeluhkan nomor token dengan nomor meter lama yang belum dimasukkan agar bisa dikonversikan ke kWh meter yang baru. Keluhan disampaikan pada tanggal 20 Februari 2016 atas nama Bapak Johannes.

- b. Pelanggan tidak dapat melakukan transaksi pembelian token. Keluhan disampaikan atas nama Bapak Agus.
- c. Pelanggan bermaksud mengajukan rubah tarif PD (53/17600VA-52/33000VA) karena lokasi digunakan untuk Gereja. Penyelesaian yang dilakukan yaitu tetap dengan menggunakan pascabayar karena daya yang dipakai besar, dari 17600VA menjadi 33000VA.

Keluhan-keluhan tersebut disampaikan pelanggan kepada PLN melalui *contact center* 123. Sebagai Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, PLN wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat sebagaimana terdapat dalam Pasal 28 huruf b Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Penyelesaian atas keluhan yang dirasakan pelanggan tersebut dilakukan di PLN Area Semarang. Berikut ini bentuk pelayanan yang diberikan PLN dalam menyelesaikan keluhan-keluhan seperti yang disampaikan pelanggan listrik di atas.

Penyelesaian terhadap keluhan di atas yang disampaikan oleh pelanggan listrik pascabayar yaitu:

- a. Mengenai keluhan pelanggan terhadap besaran tagihan listrik pada rumahnya, padahal kWh meter tidak ada di lokasi rumah. Penyelesaian yang dilakukan PLN yaitu PLN menembak stand meter pelanggan, supaya diprediksikan pelanggan datang ke kantor PLN. Apabila benar kWh tersebut

hilang maka dapat dibuktikan dengan Surat Keterangan Polisi sehingga diketahui apakah ada oknum yang memindahkan kWh meter tersebut atau memang dicuri orang.

- b. Mengenai kWh meter yang terbakar karena arus pendek. Penyelesaian yang dilakukan yaitu apabila sudah hangus maka dilakukan dengan melakukan penggantian.

Sedangkan penyelesaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan listrik prabayar yaitu:

- a. Mengenai kasus turun daya dari 1300VA menjadi 900VA, karena rupiah per kWh 1300VA dan 900VA berbeda namun pelanggan sudah membeli token dengan daya 1300VA pada waktu memasukan permohonan, dan ketika dimasukan tidak bisa karena begitu diganti turun daya, daya tersebut sudah berganti menjadi 900VA. Penyelesaian yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan klaim ke PLN, tetapi nanti pelanggan tersebut mendapatkan konversi. Misal pelanggan beli Rp.100.000 untuk daya 1300VA nantinya yang masuk ke daya 900VA tidak sebesar itu karena dikonversikan ke daya baru.
- b. Pelanggan tidak bisa beli token. Kemungkinan yang terjadi yaitu:
 - 1) Nomor kWh meter yang dipasang di lokasi dengan databasenya berbeda, karena bisa jadi pelanggan tersebut membeli secara *illegal* (dalam arti pelanggan tersebut minta tolong orang dan orang tersebut mencuri punya orang lain).

Penyelesaian yang dilakukan yaitu setelah diteliti ternyata alamatnya berbeda, dalam hal ini ada indikasi meter lari. Nantinya pelanggan tersebut diminta pasang baru.

- 2) Selain itu bekas migrasi dari pascabayar ke prabayar dan masih terdapat tunggakan yang belum dibayar, maka secara otomatis token tersebut terblokir sehingga harus diselesaikan dulu tunggakan tersebut.
- 3) Sistem perbankan sedang *error*.

Selain konsumen melakukan pengaduan atas keluhan yang dirasakannya langsung kepada pihak PLN, terdapat juga konsumen yang melakukan pengaduan kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K). Berikut ini pengaduan yang diajukan konsumen/pelanggan listrik kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K), yaitu: Konsumen merasa keberatan dengan pemasangan 2(dua) buah travo milik PLN yang dipasang pada salah satu tiang listrik yang berada tepat di atas rumahnya, ia merasa ketakutan sewaktu-waktu ada masalah dengan travo tersebut, misalnya: meledak, terbakar, dsb akan berdampak langsung pada rumahnya. Oleh karena itu memohon agar travo tersebut bisa dipindahkan dari lokasi yang persis berada di atas rumahnya. Pengaduan disampaikan pada tanggal 17 November 2015 atas nama Ahmad Soleh.

Menindaklanjuti pengaduan di atas yang diajukan oleh konsumen listrik kepada LP2K. LP2K menanggapi pengaduan tersebut dengan membantu menyelesaikan

permasalahan yang terjadi antara konsumen dengan pihak PLN. Penyelesaian tersebut dilakukan dengan menghadirkan pihak konsumen dan pihak PLN. Selain itu LP2K membuat surat perihal pengaduan konsumen yang mana ditujukan kepada pihak PLN dan nantinya pihak PLN akan memberikan surat balasan perihal jawaban pengaduan konsumen tersebut.

2. Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen

Pengertian Perlindungan Konsumen sebagaimana tertulis dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), berbunyi: Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

PT. PLN (Persero) sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik memberikan perlindungan hukum bagi konsumen sebagaimana terdapat dalam Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014 Tanggal 17 November 2014 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yaitu berupa pengurangan tagihan listrik kepada konsumen sebesar 20% (dua puluh persen) dari biaya beban atau rekening minimum dan diperhitungkan dalam tagihan listrik atau pembelian token listrik Prabayar pada bulan berikutnya apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% (sepuluh persen) di atas besaran tingkat mutu

pelayanan tenaga listrik yang telah ditetapkan, khususnya yang berkaitan dengan lama gangguan, jumlah gangguan, kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah, kesalahan pembacaan kWh meter dan/atau waktu koreksi kesalahan rekening.

IV. KESIMPULAN

A. Penerapan Program Listrik Pascabayar dan Program Listrik Prabayar

Listrik pascabayar merupakan layanan listrik sebelum adanya listrik prabayar, sedangkan listrik prabayar merupakan inovasi baru yang diberikan PLN bagi pelanggan listrik. Listrik pascabayar dan listrik prabayar dalam penerapannya terdapat perbedaan mulai dari alat ukur pemakaian listrik atau kWh meter, siklus kerja, jumlah pelanggan sampai pada kelebihan dan kelemahan dari masing-masing layanan listrik tersebut. Pada penerapannya, dalam hal mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik, sudah dirasakan baik oleh pelanggan. Hal ini sudah sesuai dengan hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 29 ayat (1) huruf d Undang-Undang Ketenagalistrikan yaitu mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik. Tetapi dalam hal pelayanan penambahan daya listrik masih kurang memuaskan karena apabila pelanggan listrik pascabayar ingin menambah daya listrik tetapi masih tetap ingin menggunakan listrik pascabayar maka pelanggan harus menambah daya sesuai dengan batas

yang telah ditentukan tetapi jika di bawah batas yang telah ditentukan harus menggunakan listrik prabayar. Hal ini berarti tidak sesuai dengan hak konsumen dalam Pasal 4 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal tersebut konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa namun ternyata konsumen tidak mempunyai pilihan apabila ingin menambah daya tetapi daya tersebut tidak lebih dari batas yang ditentukan.

B. Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Jasa Listrik Pascabayar dan Jasa Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero)

Terkait perlindungan hukum bagi konsumen, PT. PLN (Persero) sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik memberikan perlindungan hukum bagi konsumen berupa pengurangan tagihan listrik kepada konsumen sebesar 20% (dua puluh persen) dari biaya beban atau rekening minimum dan diperhitungkan dalam tagihan listrik atau pembelian token listrik prabayar pada bulan berikutnya apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% (sepuluh persen) di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang telah ditetapkan, khususnya yang berkaitan dengan lama gangguan, jumlah gangguan, kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah, kesalahan pembacaan kWh meter dan/atau waktu koreksi kesalahan rekening, sebagaimana terdapat dalam Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya. Namun dalam

praktiknya konsumen tidak mengetahui bahwa PT. PLN (Persero) memberikan perlindungan hukum seperti yang terdapat dalam Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya, selain itu konsumen belum merasakan perlindungan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) yang berupa kompensasi pengurangan tagihan listrik saat konsumen merasakan gangguan yang terjadi pada listrik di rumahnya.

C. Saran

1. Perlu adanya sosialisasi yang lebih atau strategi promosi yang lebih baik kepada masyarakat mengenai listrik pascabayar dan listrik prabayar sehingga dapat menjadi pilihan bagi pelanggan listrik yang belum menggunakan listrik pascabayar atau listrik prabayar dan dapat menambah pengetahuan bagi pelanggan listrik yang sudah menggunakan listrik pascabayar atau listrik prabayar, supaya tidak ada lagi keluhan yang terjadi dipihak konsumen.

2. Sebaiknya konsumen lebih berani memperjuangkan hak-hak mereka yang dirasa dilanggar oleh PT. PLN (Persero) dan pihak PT. PLN (Persero) sebaiknya memenuhi apa yang menjadi hak konsumen. Selain itu petugas PLN harus lebih memperhatikan keluhan yang dirasakan pelanggan listrik dan harus menanggapi dengan serius, sehingga keluhan dari pelanggan dapat diselesaikan dengan cepat.



V. DAFTAR PUSTAKA

Buku Literatur

- Amiruddin dan Zaniel Asikin, 2013, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Ashshofa, Burhan, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Kartono, Kartini, 1996, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung: Mandar Maju.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nasution, Az, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media.
- _____, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- _____, 2005, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- S, Burhanuddin, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang: UIN-Maliki Press.
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sidabalok, Janus, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Soemitro, Ronny Hanitijo, 1990, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Galia Indonesia.
- Sutedi, Adrian, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Syamsudin, M, 2007, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Tobing, Rudyanti Dorotea, 2015, *Hukum, Konsumen dan Masyarakat (Sebuah Bunga Rampai)*, Yogyakarta: LaksBang Mediatama.
- Waluyo, Bambang, 1991, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika.
- YLKI, 2000, *Siapa "Raja" Konsumen atau Produsen*, Jakarta: Kompas.



Karya Ilmiah

Rhamadani, Prima, 2012, SKRIPSI:
Penggunaan Meter Prabayar oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) Sebagai Teknik Pencegahan Pencurian Listrik Secara Situasional, Depok: Departemen Kriminologi – FISIP UI

Internet

Hendrihifari. Pencatat Meter dan Kamera Digital. 5 Februari 2009.
<https://hendrihifari.wordpress.com/2009/02/05/pencatat-meter-dan-kamera-digital/>

www.pln.co.id

www.pln.co.id/disjateng

Peraturan Perundang-undangan

Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor: 1486.K/DIR/2011 tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.

Peraturan Menteri ESDM Nomor 31 Tahun 2014 tentang Tarif Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara.

Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara.