

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LISTRIK PASCA
BAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON KURANJI
KOTA PADANG**

ARTIKEL



Diajukan Oleh:

Ibnu Saputra

1310012111154

Pembimbing I : Dr. Zarfinal, S.H., M.H.

Pembimbing II : Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2020

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LISTRIK PASCA
BAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON KURANJI
KOTA PADANG**

**Ibnu Saputra¹, Dr. Zarfinal. S.H., M.H¹,
Dr. Yofiza Media. S.H., M.H¹**

**¹Program Studi Ilmu Hukum pada Program Sarjana, Universitas Bung
Hatta**

¹Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email: ibnusaputra15495@gmail.com

ABSTRACT

Consumer protection is an inseparable part of healthy business activities. Looking at the condition of consumers who have suffered a lot, it is necessary to increase efforts to protect them, so that consumer rights can be upheld. The formulation of the problem in this study are: 1) How is the Form of Implementation of Legal Protection given to Postpaid Electricity Consumers 2) What are the obstacles faced by PT. PLN (Persero) in Providing Legal Protection for Postpaid Electricity Consumers 3) What are the efforts made by PT PLN (Persero) in Overcoming Postpaid Electricity Payment Obstacles. This type of research is empirical juridical research. Based on the results of the study it can be concluded that PT. PLN (Persero) Rayon Kuranji has made efforts in improving the quality of electricity services for its customers but in its implementation it is still not maximized. Efforts are made namely providing facilities and infrastructure in the customer service process and trying to provide services that are friendly, fast and responsive. In addition, PT. PLN (Persero) Rayon Kuranji made administrative improvements in the form of operational costs, operational networks, transportation, and improving the quality of Human Resources (HR) through the implementation of education and training.

Keyword: Protection, Consumer, PLN, Postpaid.

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan

dari kegiatan bisnis yang sehat.

Dalam kegiatan bisnis yang sehat

terdapat keseimbangan

perlindungan hukum antara

konsumen dengan produsen. Tidak

adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Hal itu tentu saja merugikan konsumen.¹ Melihat kondisi konsumen yang banyak dirugikan, diperlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Namun sebaliknya, perlu diperhatikan bahwa dalam memberikan perlindungan konsumen, justru tidak boleh mematikan usaha produsen, karena keberadaan produsen merupakan suatu yang esensial bagi perekonomian Negara.²

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Bentuk Pelaksanaan Perlindungan Hukum yang di

berikan terhadap Konsumen Listrik Pascabayar.

2. Apa saja Kendala-kendala yang di hadapi PT. PLN (Persero) dalam Memberikan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik Pascabayar.
3. Upaya apa yang dilakukan Oleh PT PLN (Persero) dalam Mengatasi Kendala Pembayaran Listrik Pascabayar.

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian
Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian yuridis empiris, disebut juga dengan penelitian hukum sosiologis atau penelitian lapangan. Dalam penelitian tersebut, peneliti berhadapan langsung dengan objek penelitian yaitu responden dan masyarakat sekitar, data yang didapat langsung sebagai sumber

¹Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm.1

²*Ibid.* hlm.4

pertama dengan melakukan penelitian lapangan.³

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

A. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dengan responden yaitu Pejabat PT. PLN (Persero) Rayon Kuranji Padang selaku Kepala Supervisor yang bernama Bapak Dino Aprinaldo dan 2 orang informen, yaitu konsumen yang menggunakan listrik pasca bayar bernama Bapak Armen dan Ibu Yuli.

B. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan berupa buku-buku, jurnal hukum dan peraturan perundang-undangan.

Data sekunder terdiri atas:

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan yang isinya mengikat dan mempunyai kekuatan hukum. Dalam penulisan skripsi ini bahan-bahan hukum primer yang digunakan adalah:
 - a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut dengan UUPK.

³Zainuddin Ali, 2018, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Cetakan ke-10, Jakarta, hlm. 31

- b) Undang-Undang No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
- c) Peraturan Menteri Energi dan sumber daya mineral No 28 Tahun 2016 tentang tarif tenaga listrik yang disediakan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)
- d) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer meliputi buku-buku, literatur, hasil penelitian yang terdahulu.

- 3) Bahan hukum tertier, yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi atau petunjuk serta penjelasan terhadap bahan-bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder meliputi Kamus Umum Bahasa Indonesia.⁴

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data ini penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk mendapatkan keterangan secara langsung dari responden dengan melakukan Tanya jawab. Dalam penelitian

⁴Ibid.hlm 47

ini penulis melakukan wawancara dengan teknik semi terstruktur dimana penulis akan mengajukan pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu kemudian dikembangkan sesuai dengan topik yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan informasi melalui wawancara dengan responden yaitu Pejabat PT. PLN (Persero) Rayon Kuranji Padang selaku Kepala Supervisor yang bernama Bapak Dino Aprinaldo dan 2 orang informen, yaitu konsumen yang menggunakan listrik pasca bayar bernama Bapak Armen dan Ibu Yuli.

b. Studi Dokumen

Penulis melakukan studi dokumen dengan membaca dan mempelajari bahan-bahan kepustakaan yang terdiri dari buku-buku, karya ilmiah, jurnal, dan penelitian yang sudah ada sebelumnya. Teknik Pengumpulan Data.

4. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif merupakan suatu metode analisis data yang didasarkan pada pemahaman dan pengelolaan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden. Serta lampiran peraturan PT. PLN (Persero) Rayon Kuranji Kota Padang

terkait perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen listrik pasca bayar. Data yang ditarik kesimpulan dengan metode berfikir induktif.

II. TINJAUAN PUSTAKA.

A. TINJAUAN UMUM

TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

konsumen secara harfiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang.”⁵ Sedangkan pengertian perlindungan konsumen itu sendiri menurut Pasal 1 angka 1

UUPK menyatakan “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”⁶

B. TINJAUAN UMUM

TENTANG PERJANJIAN

pengaturan perjanjian diatur dalam KUHPerdara pasal 1313 menyatakan bahwa “Perjanjian adalah suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya dengan satu orang lain atau lebih”.⁷

C. TINJAUAN UMUM

TENTANG

KETENAGALISTRIKAN

Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan

⁵ Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Edisi Revisi, Jakarta: Diadit Media, 2011, hlm. 21

⁶*Ibid.* hlm.1

⁷Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2006, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT. Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 7

pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik. Tenaga listrik adalah suatu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, tetapi tidak meliputi listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika, atau isyarat. Sejarah pengaturan mengenai perusahaan listrik Negara.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Pelaksanaan Perlindungan Hukum yang Diberikan Terhadap Konsumen Listrik Pascabayar

Setiap keluhan yang disampaikan pelanggan kita menerima dengan terbuka dan mencari solusi sehingga apa

yang dikeluhkan oleh pelanggan dapat juga menjadi masukan bagi pihak PT. PLN (Persero). Tanggung jawab perdata PT. PLN (Persero) Rayon Kuranji dalam pencatatan kWh meter listrik terhadap konsumen yang dirugikan yaitu dengan memberikan ganti rugi akibat salah pencatatan kWh meter listrik pelanggan oleh petugas cater, yang mana sebagai implementasi dari Pasal 19 UU RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Kendala yang Dihadapi PT. PLN (Persero) Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pascabayar.

kendala yang dihadapi PT. PLN (Persero) dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen listrik pascabayar yaitu petugas PLN mendapatkan kesulitan

ketika melakukan pengecekan terhadap meteran listrik ke rumah-rumah konsumen dengan berbagai kendala diantaranya pagar terkunci sehingga petugas tidak bisa mengecek pemakaian listrik pelanggan, sehingga petugas mengestimasi pemakaian listrik bulan sebelumnya.

C. Upaya yang Dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Dalam Mengatasi Kendala Pembayaran Listrik Pascabayar.

Apabila benar ada kesalahan dalam pencatatan kWh meter tersebut petugas PLN wajib melakukan pengecekan ulang terhadap rekening listrik yang mengajukan complain, jika benar berlebih uang yang dibayarkan dengan tarif listrik yang dipakai maka sisa kelebihan uangnya akan

dikembalikan kepada konsumen.

“Akibat salah pencatatan kWh meter listrik oleh petugas cater, konsumen dapat saja melakukan upaya-upaya untuk mendapatkan hak-haknya. Upaya itu bisa dilakukan melalui jalur pengadilan (litigasi) dan upaya di luar pengadilan (non litigasi). Konsumen yang dirugikan bisa menggunakan Pasal 1365 dan Pasal 1243 KUHPdata, sebagai dasar hukum untuk melakukan tuntutan ganti rugi pada PT. PLN (Persero) Rayon Kuranji kota Padang. Untuk upaya melalui jalur di luar pengadilan, konsumen bisa memperjuangkannya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ataupun melalui jalan damai yang disepakati para pihak”.

IV. UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada Bapak Dr. Zarfinal, S.H., M.H sebagai Pembimbing I, dan Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H sebagai Pembimbing II, yang banyak membantu dan memberikan nasehat maupun saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Tafdil Husni, S.E, MBA selaku Rektor Universitas Bung Hatta Padang.
2. Ibu Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Bapak Dr. Zarfinal, S.H., M.H sebagai Wakil Dekan Fakultas

Hukum Universitas Bung Hatta.

4. Bapak Adri S.H., M.H sebagai Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
5. Ibu Dwi Astuti Pa;upi, S.H., M.H. selaku Penasehat Akademik.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Bapak/Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah melayani penulis selama studi.
8. Ibu Lisnawati, S.E, Ibu Emilia, dan Bapak M. Saleh Samin yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis dalam proses penelitian.
9. Terimakasih yang tak terhingga kepada kedua Orang Tua tercinta ayahanda dan ibunda, Syafruddin Nurdin dan Yuliati Sasma yang telah

memberikan semangat, do'a,
dan memberikan segala
dukungan dan do'anya.

10. Teman-teman seperjuangan
Fakultas Hukum Universitas
BungHatta yang telah
memberikan dukungan kepada
saya.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. .Buku-Buku

Ahmadi Miru, 2017, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Celina Tri Siwi, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-7, Jakarta :Sinar Grafika

Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2006, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Jakarta :PT. Grafindo Persada

Salim H.S, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, 2017, Jakarta : Sinar Grafika.

Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, 2018 Cetakan ke-10, Jakarta, Sinar Grafika

B. Peraturan Perundang-

Undangan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No 28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero).

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

C. Sumber Lainnya.

<https://www.repairsponsel.com/2015/10/pengertian-prabayar-dan-pascabayar.html>,

<https://www.duniapembangkitlistrik.com/2019/02/pengertian-listrik-pasca-bayar-dan.html>