

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam kehidupan modern tenaga listrik merupakan unsur mutlak yang harus dimiliki untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat oleh karena itu energi listrik merupakan tolak ukur kemajuan masyarakat. Listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting dan sebagai sumber daya ekonomis yang paling utama yang dibutuhkan dalam suatu kegiatan usaha, baik pada sektor rumah tangga, penerangan, komunikasi, industri maupun tempat lainnya. Dalam waktu yang akan datang kebutuhan listrik akan meningkat seiring dengan adanya peningkatan dan perkembangan baik dari jumlah penduduk, jumlah investasi yang semakin meningkat dan memunculkan berbagai industri – industri baru.

PT. PLN (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan penyedia jasa kelistrikan di Indonesia. Pemenuhan kebutuhan tenaga listrik, pemerintah pusat dan pemerintah daerah melakukan pengaturan, pembinaan, dan pengawasan usaha penyediaan tenaga listrik. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah juga melakukan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum yang pelaksanaannya dilakukan oleh badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah.

Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh

Perusahaan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara, menyebutkan dua system layanan yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) kepada publik, yaitu: Sistem Listrik Pasca Bayar dan Sistem Listrik PraBayar. Sistem Listrik Pasca Bayar adalah sistem yang pertama kali digunakan oleh konsumen di Indonesia, penggunaan tariff tenaga listrik regular ini adalah tenaga listrik disediakan oleh PT. PLN (Persero) yang dibayarkan setelah pemakaian tenaga listrik oleh konsumen, melalui sistem ini pelanggan dapat menggunakan energi listrik terlebih dahulu dan membayar pada bulan berikutnya. PT. PLN (Persero) akan melakukan pencatatan meteran di lokasi tempat tinggal atau tempat usaha pelanggan, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, dan melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat membayar. Besaran biayanya sesuai dengan jumlah pemakaian selama sebulan. Sistem listrik prabayar adalah layanan baru yang disediakan oleh PT. PLN (Persero), penggunaan tariff tenaga listrik prabayar adalah tarif tenaga listrik disediakan oleh Perusahaan Perseroan PT. PLN yang dibayarkan sebelum pemakaian tenaga listrik oleh konsumen.

Pasal 1 ayat 2 Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014 tanggal 17 November 2014 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), seperti di bank-bank yang bekerjasama dengan PT. PLN (Persero), PPOB (*Payment Point Online Bank*), dan mitra lain yang bekerjasama. Asalmula diterapkannya sistem prabayar di Indonesia adalah dengan mengadopsi

### Sistem listrik Prabayar di Negara Afrika.

Penerapan sistem listrik prabayar bertujuan untuk mengurangi layanan sistem pascabayar. Sistem listrik pascabayar tetap dipergunakan khusus bagi pelanggan lama, tetapi sejak penerapan sistem prabayar di area Nias, maka bagi pelanggan baru yang ingin mendapatkan layanan listrik dari PT. PLN (Persero) langsung dahulu langsung diarahkan menggunakan layanan sistem prabayar namun saat ini sudah terbuka opsi untuk memilih layanan pascabayar atau prabayar yang menggunakan token listrik. Pertimbangan dari PT. PLN (Persero) untuk mengurangi sistem tersebut adalah, secara internal sistem tersebut tidak efisien lagi bagi PT. PLN (Persero). Meskipun PT. PLN (Persero) memberlakukan dua sistem yaitu sistem pascabayar dan prabayar tersebut sekaligus, akan tetapi bagi calon pelanggan baru, pihak PT. PLN (Persero) memberikan kedua alternatif sistem ini kepada calon pelanggan, ada kecenderungan calon pelanggan diarahkan kepada satu system saja yakni sistem prabayar.

Dari sisi perlindungan terdapat hak-hak konsumen yang dilanggar, konsumen berhak untuk memilih dan mendapatkan informasi yang jelas atas penerapan sistem prabayar, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf b, dan huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Fenomena lain yang terjadi di masyarakat adalah pemahaman terhadap persoalan pembelian token/stroom yang tidak sesuai dengan nominal yang dikeluarkan oleh konsumen. Contoh pembelian token/stroom Rp. 50.000,- (lima puluhribu rupiah), besar kWh yang didapatkan

adalah lebih rendah dari jumlah uang yang dikeluarkan sekitar 21 Kwh. Hal ini terjadi dikarenakan pelanggan menyamakan persepsi dengan pembelian pulsa telepon seluler dengan token listrik, dimana pada telepon seluler pulsa sesuai jumlah rupiah akan menjadi nilai saldo pulsa, sementara di token listrik rupiah yang dibelanjakan akan dibagi dengan tarif per Kwh dan yang akan tampil dilayar Kwh meter adalah jumlah Kwh nya. Disisi lain biaya administrasi yang tidak seragam antara payment point online bank (PPOB) dengan mitra lain yang bekerjasama dengan PT. PLN (Persero). Selaku Perusahaan BUMN, PT. PLN (Persero) jelas harus mengamankan asas kesamaan hak yaitu tidak bersikap diskriminatif, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Satjipto Rahardjo menyebutkan asas hukum merupakan “jantung” peraturan hukum. Asas merupakan landasan paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Peraturan –peraturan hukum itu pada akhirnya dikembalikan kepada asas-asas hukum tersebut. Pemberlakuan kebijakan sistem Prabayar oleh PT. PLN (Persero) dijalankan secara seimbang dengan sistem sebelumnya, dan dengan informasi yang jelas serta terbuka bagi konsumen, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, masyarakat sebagai konsumen perlu mendapatkan informasi sejelas-jelasnya, valid, dan apa yang menjadi latar belakang sebuah sistem itu diterapkan, karena berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menegaskan bahwa konsumen memiliki hak-hak dalam mendapatkan suatu produk.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul :  
**“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pembelian Token Listrik di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Area Nias.”**

### **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang penulis diatas maka penulis ingin mengemukakan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen token listrik Prabayar di Nias?
2. Upaya apa yang dapat dilakukan konsumen bila dirugikan dalam penggunaan listrik Prabayar di Nias?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan pembahasan ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen token listrik Prabayar di Nias?
2. Untuk mengetahui upaya apa yang dapat dilakukan konsumen bila dirugikan dalam penggunaan listrik Prabayar di Nias.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat di peroleh dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Skripsi ini dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan secara teoritis bagi penulis sendiri maupun para pembaca dan masyarakat umum atau pada pelaku-pelaku usaha.

2. Secara Praktis

Memberikan manfaat dalam kajian-kajian ilmu dan penelitian yang dibahas dalam skripsi ini dapat menjadi transfer pemikiran serta pembandingan dalam praktek pelaksanaan dalam ruang lingkup hukum pelaku-pelaku usaha, penyedia jasa, pengguna jasa, arbitrase, konsultan, advokat dan hakim.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Pustaka Tentang Listrik Token Prabayar**

##### **1. Pengertian Listrik Prabayar**

Program Listrik Prabayar merupakan suatu program yang ditawarkan oleh PLN kepada pelanggan agar dapat mengendalikan pemakaian listrik sesuai dengan kebutuhan, baik bagi pelanggan pasang baru maupun pelanggan yang pindah dari pascabayar ke prabayar dengan mudah dapat mengajukan pemasangan listrik prabayar dengan menghubungi kantor pelayanan PLN terdekat termasuk melalui Contact Center PLN di Nomor (061) 123, website [pln.co.id](http://pln.co.id) dan kemudian melengkapi syarat administrasi lainnya serta pembayaran biaya penyambungan dan kemudian petugas PLN akan melakukan pemasangan.

Program listrik prabayar sejak diluncurkan pada tahun 2008 menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam kemudahan pengelolaan pemakaian listrik. Listrik prabayar merupakan cara pembelian listrik dimana pelanggan membayar terlebih dahulu baru kemudian menikmati aliran listrik. Layanan listrik prabayar menggunakan alat khusus yang berbeda dengan layanan listrik pascabayar atau yang biasa.

Alat khusus ini dinamakan kWh Meter (meteran listrik) prabayar, atau lebih dikenal sebagai Meter prabayar. Sistem Prabayar merupakan bentuk paling efisien pembayaran listrik. Karena pelanggan hanya dibebankan membeli sejumlah kredit (isi ulang) untuk kemudian dipergunakan sampai kWh listrik tersebut habis. Pilihan

besaran isi ulang bebas, dengan nilai minimum Rp.20.000 sampai dengan Rp.1.000.000

Pada tahun 2010 PLN mengeluarkan kebijakan baru untuk pembayaran listrik, yang dahulu pembayaran listrik dengan paska bayar yaitu Pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, 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.

Pada sistem listrik pintar (Prabayar), pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam kWh Meter Prabayar yang terpasang dilokasi Pelanggan melalui sistem 'token' atau *stroom*. Penggantian yang dilakukan jika berganti ke layanan listrik prabayar hanya mengganti kWh meter yang dahulu analog hanya untuk menghitung besarnya energi listrik yang terpakai, sedangkan kWh meter listrik prabayar menggunakan kWh khusus yang bisa dimasukan token listrik / *stroom* dan ketika token listrik habis maka listrik akan otomatis terputus<sup>1</sup>.

Listrik prabayar biasa disebut dengan listrik pintar dikarenakan penghuni dapat mengendalikan pemakaian listrik sendiri. Alat ini tidak lagi berbentuk analog,

---

<sup>1</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan\\_Listrik\\_Negara#Listrik\\_Prabayar\\_\(Listrik\\_Pintar\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Listrik_Negara#Listrik_Prabayar_(Listrik_Pintar)), diakses 1 September 2018



melainkan digital yang dapat digunakan untuk memasukan kode pengisian listrik. Namun PLN tidak mewajibkan pelanggan menggunakan listrik prabayar, PLN hanya memberikan pilihan kepada pelanggan untuk menggunakan listrik prabayar atau paskabayar



Logo Listrik Pintar PLN

## 2. Tarif Listrik Prabayar

Tarif Dasar Listrik (TDL) adalah tarif yang boleh dikenakan oleh pemerintah untuk para pelanggan PLN. PLN adalah satu-satunya perusahaan yang boleh menjual listrik secara langsung kepada masyarakat Indonesia, maka Tarif Dasar Listrik(TDL) bisa dibilang adalah tarif untuk penggunaan listrik di Indonesia. Saat ini Tarif Dasar Listrik (TDL) rata-rata adalah USD 0,065 /kWh. Perkembangan tarif listrik selalu mengalami perubahan secara khusus mulai pada 2004, tarif nonsubsidi pelanggan 6.600 VA ke atas sekitar Rp 1.380 per kilowatt-hour (kWh), sedang tarif subsidi sekitar Rp 600 per kWh [1]. Kemudian pada awal 2008 , diberlakukan tarif non subsidi untuk pelanggan listrik dengan daya 6600 keatas.

Mulai tahun 2010, pemerintah memutuskan menaikkan Tarif Dasar Listrik (TDL) rata-rata 10%. Hal ini didasarkan pada Pasal 8 UU Nomor 2 Tahun 2010, untuk menutupi kekurangan subsidi sebesar Rp 4,8 triliun karena alokasi anggaran subsidi listrik ditetapkan Rp.55,1 triliun. Tetapi untuk TDL 450-900 VA, DPR memutuskan tidak ada kenaikan.

Kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL) ini mengundang aksi demo dari Mahasiswa, menurut mereka kenaikan hanya menambah penderitaan rakyat, terutama dari kalangan menengah ke bawah. Tetapi menurut PLN, kenaikan TDL adalah untuk meningkatkan kinerja PLN. Selama ini PLN berusaha menutupi kekurangan pasokan dengan menambah pembangkit kecil dan genset. Direktur Utama PLN pada mas itu Dahlan Iskan, mengatakan bahwa terjadinya pemadaman di beberapa daerah bukan karena kurangnya pasokan listrik, melainkan karena rusaknya trafo listrik akibat kelebihan beban, yang menurutnya ideal kalau satu trafo maksimal hanya melayani 150 pelanggan. Tapi yang terjadi selama ini melayani lebih dari 200 pelanggan. PT. PLN menjamin tidak akan ada pemadaman bergilir lagi setelah tarif dasar listrik naik pada tahun 2010.

Yang akan menentukan hemat atau boros adalah perilaku penggunaan peralatan listrik oleh pelanggan. Serupa dengan telepon, dengan Prabayar cenderung orang akan berhemat, sebaliknya dengan Pascabayar cenderung orang lebih boros karena kurang terkendali.

Keuntungan Listrik Prabayar :

- Pemakaian listrik lebih terkendali
- Tanpa ada sanksi pemutusan
- Tanpa dikenakan denda keterlambatan
- Tanpa Uang Jaminan Pelanggan
- Tanpa ada pencatatan meter
- Privasi tidak terganggu
- Tidak dikenakan biaya beban bulanan
- Kemudahan pembelian Token / STROOM
- Pembelian disesuaikan kemampuan.
- Tidak ada batas masa aktif (aktif selama kWh masih tersisa).<sup>2</sup>

### **3. Transaksi Pembelian Token PLN.**

Listrik Pintar adalah pembayaran listrik dengan cara prabayar. Pada sistem listrik pintar, pelanggan menggunakan listrik sesuai dengan pembelian token atau pulsa listrik, jika token sudah limit, maka pemakai harus mengisi ulang token listrik. Karena listrik sudah menjadi kebutuhan sehari-hari, maka penting untuk kita mencari cara untuk membeli token listrik ini.

Sebelum beli token listrik, pelanggan diharapkan sudah terlebih dahulu memeriksa saldo token listrik yang tersisa. Walaupun terdapat berbagai macam merk

---

<sup>2</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan\\_Listrik\\_Negara#Listrik\\_Prabayar\\_\(Listrik\\_Pintar\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Listrik_Negara#Listrik_Prabayar_(Listrik_Pintar)), diakses 1 September 2018

meteran listrik, cara mengecek sisa token listrikpun mudah sekali dengan langkah-langkah berikut:

- a. *Merk Hexing*, tekan angka 801 lalu tekan enter. Sisa token akan muncul.
- b. *Merk Conlog*, kamu bisa melihat sisa token listrik pada monitor. Pada Monitor terdapat kWh dan angka xxxx.
- c. *Merk Star*, tekan angka 07 setelah itu tekan enter.
- d. *Merk Itron*, bisa langsung lihat di monitor. Di monitor terdapat kWh dan angka xxxx.

Setelah mengetahui sisa token listrik yang ada, maka penulis akan membahas mengenai transaksi pembelian token listrik dengan berbagai metode pembayaran, yaitu:

a. **Via Online**

Transaksi pembelian token PLN via online adalah pembelian secara online via mobile maupun Perangkat komputer. Selain praktis dan cepat, juga bisa menghemat waktu dengan hanya melakukan transfer lewat e-banking saja.

Berikut cara membeli token listrik secara online :

- a) Masuk website [sepulsa.com](http://sepulsa.com), kemudian pilih tab token listrik.
  1. Masukkan nomor ID pelanggan dan nomor handphone anda.
  2. Pilih nominal token PLN yang diinginkan.
  3. Pilih nilai token yang ingin didapatkan.
  4. Transfer lewat *E-Banking*.

5. Dua puluh angka kode unik akan dikirimkan lewat sms ke nomor *handphone* anda.

Pembelian token ini dapat juga dilakukan melalui internet banking, dan beberapa website lainnya seperti tokopedia.com, blibli.com, bukalapak.com, dll.

#### b. Via Loker Penjualan Token Listrik

Tempat yang menyediakan layanan pembayaran *online* bank (PPOB). Namun biasanya juga bisa membeli pada minimarket terdekat diantaranya Indomaret atau alfamart. Berikut cara membeli token listrik di minimarket serta counter terdekat :

- a) Tunjukkan ID pelanggan serta nomor meter ke kasir.
- b) Informasikan nominal pulsa yang akan diisikan.
- c) Setelah melakukan pembayaran, kasir akan memberikan 20 angka kode unik untuk isi ulang yang tertera di struk pembelian
- d) Input 20 angka tersebut ke meteran listrik untuk menambah pulsanya.

#### 4. Mekanisme Token Listrik

Berikut adalah proses secara keseluruhan dari sistem listrik Prabayar. Pelanggan melakukan pendaftaran dan membuat serta melakukan pembayaran administrasi. Pelanggan akan memperoleh *vending device* berupa kartu pelanggan, dan nomor meter listrik Prabayar. Setelah melakukan pemasangan listrik, dapat melakukan pengisian kredit token listrik Prabayar. *Smart card* berfungsi sebagai

identitas dari meter listrik. Pelanggan dapat memilih nominal pulsa yang ingin dibeli dan melakukan pembayaran secara online dengan menggunakan rekening Bank yang didaftarkan sebelumnya. Dalam hal ini terdapat kerjasama antara pihak perusahaan listrik dengan Bank. *Server* akan men-generate dan mengenkripsi token listrik lalu mengirim dan menampilkan ke halaman customer, sehingga customer mendapatkan kode token listrik. Lalu customer dapat meng-input token listrik yang ada pada meter listrik dan melakukan pengisian token listrik. Kwh meter prabayar akan mengubah nilai kredit rupiah dari token ke dalam unit daya listrik (KwH). Selanjutnya customer dapat melakukan pengecekan total kredit pulsa listrik pada layar LCD pada layar kwh meter prabayar.

## **5. Keuntungan Listrik Pintar**

- a. Pelanggan lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik.

Melalui meter elektronik prabayar pelanggan dapat memantau pemakaian listrik sehari-hari dan setiap saat. Di meter tersebut tertera angka sisa pemakaian kWh terakhir. Bila dirasa boros, pelanggan dapat mengerem pemakaian listriknya.

- b. Pemakaian listrik dapat disesuaikan dengan anggaran belanja.

Dengan nilai Pulsa Listrik (voucher) bervariasi mulai Rp 20.000,0 s.d. Rp 1.000.000,- memberikan keleluasaan bagi pelanggan dalam membeli listrik

sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan (lebih terkontrol dalam mengatur anggaran belanja keluarga).

c. Tidak akan terkena biaya keterlambatan

Tidak ada lagi biaya tambahan bayar listrik dikarenakan terbebani biaya keterlambatan akibat lupa bayar tagihan listrik.

d. Privasi lebih terjaga

Untuk pelanggan yang menginginkan kenyamanan lebih, dengan menggunakan Listrik Pintar tidak perlu menunggu dan membukakan pintu untuk petugas pencatatan meter karena meter prabayar secara otomatis mencatat pemakaian listrik anda (akurat dan tidak ada kesalahan pencatatan meter).

e. Jaringan luas pembelian listrik isi ulang

Saat ini pembelian Pulsa Listrik (*voucher*) Pintar sudah bisa didapatkan di lebih dari 30.000 ATM di seluruh Indonesia. Selain itu bisa juga didapatkan di loket pembayaran listrik *online*.

f. Tepat digunakan bagi yang memiliki usaha rumah kontrakan atau kamar sewa (kos).

Sebagai pemilik rumah atau kamar sewa, tidak perlu khawatir lagi dengan tagihan listrik yang tidak dibayar oleh penghuni rumah kontrakan karena

pemakaian listrik sudah menjadi tanggung jawab dan sudah disesuaikan dengan kebutuhan penyewa.<sup>3</sup>

## **B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen**

### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perkembangan globalisasi ekonomi dimana arus barang dan jasa tidak lagi mengenal batas Negara membuat timbul berbagai permasalahan, antara lain kemungkinan penerapan *product liability* dalam doktrin perbuatan melawan hukum. Kepentingan-kepentingan konsumen telah lama menjadi perhatian, yang secara tegas telah dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy yang menyampaikan pesan di depan Kongres tentang pentingnya kedudukan konsumen di dalam masyarakat.<sup>4</sup> Peristiwa berikutnya yang merupakan perhatian atas kepentingan konsumen, secara tegas telah ditetapkan dalam putusan Sidang Umum PBB pada sidang ke-106 tanggal 9 April 1985. Resolusi PBB tentang Perlindungan Konsumen (Resolusi 39/248) telah menegaskan enam kepentingan konsumen, yaitu sebagai berikut:

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
- b. Promosi dan perlindungan pada kepentingan ekonomi konsumen.
- c. Tersedianya informasi yang mencukupi sehingga memungkinkan dilakukannya pilihan sesuai kehendak.

---

<sup>3</sup> <https://ilmiinfo.wordpress.com/apa-itu-listrik-pintar/> diakses tgl 1 September 2018

<sup>4</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahan*, 2001, Bandung, hlm. 47.



- d. Pendidikan konsumen.
- e. Tersedianya cara-cara ganti rugi yang efektif.
- f. Kebebasan membentuk organisasi konsumen dan diberinya kesempatan kepada mereka untuk menyatakan pendapat sejak saat proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Pada masa kini, kecenderungan untuk memperluas ruang lingkup Hukum.<sup>5</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen sebenarnya menjadi tanggungjawab semua pihak baik pemerintah, pengusaha, organisasi konsumen dan konsumen itu sendiri. Tanpa adanya andil dari keempat unsur tersebut, sesuai dengan fungsinya masing-masing, maka tidaklah mudah mewujudkan kesejahteraan konsumen.<sup>6</sup> Akibat kemudahan di dalam memperoleh barang dan jasa maka mulai timbul sikap yang konsumtif dari sebagian masyarakat. Ditambah lagi masyarakat yang kurang memiliki kesadaran akan hak-haknya sebagai akibat dari rendahnya tingkat pendidikan merupakan sasaran yang empuk bagi para pelaku usaha yang nakal. Mewujudkan sistem hukum perlindungan yang baik, diperlukan beberapa pengaturan perlindungan konsumen yaitu:

---

<sup>5</sup> Az. Nasution "Sekilas Hukum Perlindungan Konsumen", Majalah Hukum dan Pembangunan, No. 6 tahun ke XVI, Desember 1986. hal. 57.

<sup>6</sup> Zumrotin K. Susilo. *Penyambung Lidah Konsumen*. YLKI, Jakarta, 2001, hal. 5

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum.
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan.
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.<sup>7</sup>

## 2. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *konsumer* (Inggris-Amerika) atau *konsument/consument* (Belanda). Pengertian dari konsumen atau *consument* itu tergantung dari posisi mana ia berada.<sup>8</sup> Pengertian konsumen secara harfiah adalah lawan dari produsen yaitu setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.<sup>9</sup>

Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa

---

<sup>7</sup>Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandar Madju, Bandung, 2000, hal. 7

<sup>8</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal. 22.

<sup>9</sup>Az. Nasution. *Hukum Perindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Daya Widya, Jakarta, 2008, hal. 3.

yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Berdasarkan pengertian yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa Konsumen adalah pihak yang memakai, membeli, menikmati, menggunakan barang dan /atau jasa dengan tujuan untuk kepentingan pribadi, keluarga, dan rumah tangganya. Menurut pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dikenal istilah Konsumen akhir dan Konsumen antara. Konsumen akhir adalah penggunaan atau pemanfaatan akhir dari suatu produk, sedangkan Konsumen antara adalah Konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi lainnya. Maka dapat disimpulkan bahwa pengertian Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah Konsumen akhir (selanjutnya disebut dengan Konsumen).

Pengertian Konsumen dalam pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Konsumen adalah setiap orang

Maksudnya adalah orang perorangan dan termasuk juga badan usaha (badan hukum atau non badan hukum).

- b. Konsumen sebagai pemakai

Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen hendak menegaskan bahwa Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen menggunakan kata “pemakai” untuk pengertian Konsumen sebagai Konsumen akhir (*end user*). Hal ini disebabkan karena pengertian pemakai lebih luas, yaitu semua orang mengkonsumsi barang dan/atau jasa untuk diri sendiri.

c. Barang dan/jasa

Barang yaitu segala macam benda (berdasarkan sifatnya untuk diperdagangkan) dan dipergunakan oleh Konsumen. Jasa yaitu layanan berupa pekerjaan atau prestasi yang tersedia untuk digunakan oleh Konsumen.

d. Barang dan/jasa tersebut tersedia dalam masyarakat

Barang dan/jasa yang akan diperdagangkan telah tersedia di pasaran, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan untuk mengkonsumsinya.

e. Barang dan/jasa digunakan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup lain. Dalam hal ini tampak adanya teori kepentingan pribadi terhadap pemakaian suatu barang dan/jasa. Barang dan/jasa tidak untuk diperdagangkan.

f. Barang dan/jasa tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen dipertegas, yaitu hanya Konsumen akhir, sehingga

maksud dari pengertian ini adalah konsumen tidak memperdagangkan barang dan/jasa yang telah diperolehnya. Namun, untuk dikonsumsi sendiri.<sup>10</sup>

A. Nasution juga mengklasifikasikan pengertian Konsumen menjadi tiga bagian:

- a. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara yaitu pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk diproduksi menjadi barang dan/jasa lain untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
- c. Konsumen akhir yaitu, pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Konsumen akhir inilah yang dengan jelas diatur perlindungannya dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen.<sup>11</sup>

### **3. Hak Dan Kewajiban Konsumen**

Diberbagai negara seperti Amerika Serikat, negara-negara Eropa dan Jepang, hak-hal konsumen pada umumnya telah dituangkan di dalam undang-undang seperti undang-undang jual beli, sewa menyewa, asuransi, pemberian kredit, pertanggung jawaban terhadap iklan dan perdagangan yang tidak wajar.

---

<sup>10</sup>*Ibid*, hal.8

<sup>11</sup>*Ibid*, hal.13

Secara konseptual mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 diatur dalam Pasal 4 dan 5, dan hak-hak konsumen ini adalah hak-hak yang bersifat universal.

Pasal 4 Undang-undang No. 8 tahun 1999, menyatakan hak konsumen:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak atas memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian jika barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 undang-undang No. 8 Tahun 1999 menyatakan kewajiban konsumen.

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Berdasarkan hal tersebut maka masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Sedangkan yang menjadi kewajiban dari konsumen adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.
- b. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>12</sup>

Peraturan mengenai penyediaan tenaga listrik adalah [Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan](#) (UU No. 30/2009) beserta peraturan pelaksanaannya. PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) yang disebut dengan PT PLN

---

<sup>12</sup> Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2009, hal.17

(Persero) adalah badan usaha milik negara yang didirikan berdasarkan [Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum \(Perum\) Listrik Negara Menjadi Perusahaan Perseroan \(Persero\)](#).<sup>[1]</sup>

Pihak yang merupakan pelaksana penyedia tenaga listrik diatur dalam Pasal 11 ayat (1) UU 30/2009 yang berbunyi: *Usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) dilaksanakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan usaha swasta, koperasi, dan swadaya masyarakat yang berusaha di bidang penyediaan tenaga listrik.*

Pasal 11 ayat (1) UU 30/2009 tersebut kemudian dinyatakan inkonstitusional bersyarat oleh Mahkamah Konstitusi melalui [Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 111/PUU-XIII/2015 tentang Pengujian Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan terhadap Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945](#). Pasal tersebut bertentangan dengan UUD 1945 secara bersyarat dan tidak memiliki kekuatan hukum mengikat apabila rumusannya dimaknai hilangnya prinsip “dikuasai oleh negara”.

#### 4. Hak dan Kewajiban Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

Untuk kepentingan umum, pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik berhak untuk:<sup>13</sup>

- a. melintasi sungai atau danau baik di atas maupun di bawah permukaan;

---

<sup>13</sup> Undang-undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Pasal 27 ayat 1



- b. melintasi laut baik di atas maupun di bawah permukaan;
- c. melintasi jalan umum dan jalan kereta api;
- d. masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu;
- e. menggunakan tanah dan melintas di atas atau di bawah tanah;
- f. melintas di atas atau di bawah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah; dan
- g. memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya.

Dalam pelaksanaan kegiatan, pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik harus berdasarkan peraturan perundang-undangan.<sup>14</sup> Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib:<sup>15</sup>

- a. menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku;
- b. memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat;
- c. memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan
- d. mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

## **5. Hak Konsumen Tenaga Listrik**

Selain penyedia tenaga listrik, konsumen sebagai orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik juga memiliki hak serta kewajiban.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Undang-undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Pasal 27 ayat 2

<sup>15</sup> Undang-undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Pasal 28

Konsumen berhak untuk:<sup>17</sup>

- a. mendapat pelayanan yang baik;
- b. mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c. memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- d. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- e. mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Di samping memiliki, konsumen memiliki kewajiban yaitu:<sup>18</sup>

- a. melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- b. menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen;
- c. memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
- d. membayar tagihan pemakaian tenaga listrik; dan
- e. menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.

---

<sup>16</sup> Undang-undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Pasal 1 angka 7

<sup>17</sup> Undang-undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Pasal 29 ayat 1

<sup>18</sup> Undang-undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Pasal 29 ayat 2

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dimasukkan untuk membatasi permasalahan agar tidak mengambang. Adapun ruang lingkup penelitian dalam penulisan ini adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen token listrik di Nias dan upaya apa yang dapat dilakukan konsumen bila dirugikan dalam penggunaan token listrik di Nias.

#### **B. Sumber Data**

Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Bahan Hukum primer bersumber dari PT. PLN (Persero) wilayah Sumatera Utara area Nias dengan cara wawancara berkaitan dengan rumusan masalah dalam pembahasan skripsi ini.
2. Bahan Hukum sekunder yaitu sumber data yang bersifat mengikat yang terdiri dari literatur-literatur berupa bahan tulisan-tulisan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan.
3. Bahan Hukum tertier atau sumber hukum penunjang yang mencakup bahan yang memberi petunjuk-petunjuk dan penjelasan terhadap data primer, data

sekunder, seperti kamus hukum, majalah, serta bahan-bahan dari internet, dan dapat dipergunakan untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian.

### **C. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh suatu kebenaran ilmiah dalam penulisan skripsi ini, digunakan studi literatur yakni dengan mengumpulkan bahan-bahan pustaka dan mengumpulkan data yang diperoleh dengan cara mengadakan wawancara dengan staf PT. PLN (Persero) atau Pelanggan PLN Wilayah Sumatera Utara Area Nias dan metode sekunder yaitu mempelajari buku-buku, media masa, makalah ilmiah, majalah, internet, dan bahan-bahan lain yang berhubungan dengan materi yang dibahas dalam skripsi ini.

### **D. Metode Analisa Data**

Analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah Yuridis Empiris, dengan menggambarkan kenyataan-kenyataan yang ada dalam masyarakat dikaitkan dengan Undang-Undang yang berlaku saat ini.

