

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Peristiwa Meningkatkan Tagihan Listrik Masa Awal Pandemi Covid-19 di Kota Medan

Muhammad Gibril Alhaq

*Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara.
E-mail: gibrilalhaq@gmail.com (CA)*

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen pada peristiwa meningkatnya tagihan listrik di masa awal pandemi covid-19 di Kota Medan, dengan penelitian hukum normatif-empiris dan bersifat deskriptif. Hasil penelitian menemukan bahwa perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen pada peristiwa meningkatnya tagihan listrik di masa awal Pandemi Covid-19 di Kota Medan yaitu menggratiskan listrik bagi 450VA dan diskon 50% bagi pelanggan 900VA bersubsidi selama tiga bulan, yakni April, Mei, dan Juni 2020. Pemberian token listrik selama Covid-19 melalui website PLN, Whatsapp PLN, aplikasi PLN Mobile, Call Center PLN 123, dan Telegram PLN. Disarankan kepada seluruh pemangku kepentingan bahwa peningkatan pemahaman dan kesadaran atas perlindungan hak-hak konsumen sudah menjadi kewajiban semua pihak agar hak-hak yang sudah dijamin dan dilindungi oleh undang-undang dapat dinikmati sepenuhnya oleh konsumen tenaga listrik.

Katakunci: Covid-19, Perlindungan Konsumen, Tagihan Listrik.

Sitasi: Alhaq, M. G. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Peristiwa Meningkatkan Tagihan Listrik Masa Awal Pandemi Covid-19 di Kota Medan. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 2(8), 674–685. <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v2i8.217>

1. Pendahuluan

Saat ini yang menjadi kebutuhan hajat hidup orang banyak salah satunya ialah kebutuhan masyarakat akan tenaga listrik. Mengingat tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Salah satu bentuk badan hukum Perseroan yang juga merupakan pilar ekonomi nasional dengan kedudukan sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia adalah PT Perusahaan Listrik Negara (PT PLN (Persero)) yang dalam hal ini diberi kewenangan untuk mengurus semua aspek ketenagalistrikan yang ada di Indonesia selaku pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (Irpan, 2013).

Kehadiran perusahaan negara ini telah memberikan peran yang sangat besar dalam rangka menyediakan kebutuhan listrik bagi masyarakat luas dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Ketersediaan listrik dapat memicu kegiatan ekonomi produktif. Penerangan yang cukup di malam hari memberikan kesempatan anak-anak untuk belajar, membaca buku dan mengerjakan tugas sekolah. Masyarakat dapat mengakses informasi melalui televisi atau mengakses internet (Mursanti & Tumiwa, 2019).

Selain itu, kualitas pelayanan kesehatan dan pendidikan di sekolah pun dapat meningkat ketika adanya ketersediaan listrik yang dapat menyalakan perangkat elektronik. Dalam pada itu, untuk menjamin kecukupan, mutu dan pemerataan aliran listrik bagi seluruh masyarakat, maka diperlukan peningkatan secara berkelanjutan yang sesuai dengan perkembangan masyarakat terhadap pengelolaan penyediaan daya listrik. Sebagai pelaku usaha di bidang jasa penyedia tenaga listrik, PT PLN (Persero) semakin berorientasi terhadap kepuasan pelanggan dengan membuat proses pelanggan semakin terintegrasi. Piranti hukum yang melindungi konsumen bukan bermaksud menghambat perkembangan usaha, namun bertujuan mendorong iklim berusaha secara sehat yang pada gilirannya akan melahirkan pengusaha/perusahaan handal guna bersaing dalam persaingan sebagai penyuplai produk maupun jasa yang memiliki kualitas yang baik (CNBC Indonesia, 2020).

Selanjutnya UU Perlindungan Konsumen dirumuskan dengan berfilosofikan pembangunan secara menyeluruh yang pada dasarnya juga merupakan bahagian dari pembentukan hukum, bertujuan menjamin terselenggaranya perlindungan kepada masyarakat selaku konsumen dalam konteks pembangunan SDM Indonesia yang utuh dan dilandaskan pada falsafah Pancasila dan UUD NRI 1945. Disamping itu, dalam *Burgerlijk Wetboek* (BW) atau Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) juga terdapat ketentuan yang bertendensi melindungi konsumen seperti dalam Buku III yang dimulai dari Pasal 1365 (Subekti & Tjitrosudibio, 2014).

Mengingat konsumen tenaga listrik merupakan salah satu pihak yang berpotensi dapat dirugikan dengan pengguna jasa tenaga listrik tersebut maka, hal ini perlu dilakukan perlindungan. Salah satu peristiwa hukum yang dialami konsumen berkaitan dengan penggunaan tenaga listrik adalah akhir-akhir ini ramai diberitakan keluhan konsumen tenaga listrik PT PLN (Persero) yang tagihan listriknya mengalami peningkatan pada masa awal Pandemi Covid-19. Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis *coronavirus* yang baru ditemukan dan menjadi sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia (WHO, n.d)

Pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia sebagai akibat meluasnya penyebaran virus ditingkat dunia memaksa Pemerintah Republik Indonesia untuk melakukan berbagai kebijakan untuk menekan jumlah korban yang terjangkit virus corona. Penyebaran Covid-19 melalui *droplet* dan kontak fisik membuat adanya penerapan *social distancing* dan karantina mandiri di rumah sehingga menyebabkan masyarakat harus tinggal di rumah setiap harinya. Dilema penerapan ini membawa konsekuensi pada berbagai aspek (Radhitya et al., 2020). Disatu sisi penerapan *social distancing* memberi dampak positif pada bidang kesehatan untuk menekan jumlah penduduk

yang menjadi korban virus corona, di lain sisi dampak negatif muncul pada bidang ketenagalistrikan dimana PT PLN (Persero) menangguhkan sementara waktu dalam proses pencatatan dan pemeriksaan *stand meter* atau meteran listrik pelanggan dalam upaya mencegah penyebaran wabah Virus Corona baru atau Covid-19.

Pada kondisi ini dapat dilihat banyak konsumen tenaga listrik yang berkeluh kesah di media sosial dan menjadi isu nasional lantaran tagihan listriknya naik secara tiba-tiba pada masa pandemi virus corona padahal konsumen merasa pemakaian listriknya sama di tiap bulannya. Bahkan ada yang mengaku kenaikan tagihan listriknya sampai tiga kali lipat dari rata-rata biasanya. Pada dasarnya perhitungan Tarif tenaga listrik untuk konsumen meliputi semua biaya yang berkaitan dengan pemakaian tenaga listrik oleh konsumen antara lain, biaya beban (Rp/kVA) dan biaya pemakaian (Rp/kWh), Biaya pemakaian daya reaktif (Rp/kVArh), dan/atau biaya kVA maksimum yang dibayar berdasarkan harga langganan (Rp/bulan) sesuai dengan batasan daya yang dipakai atau bentuk lainnya. Sedangkan untuk penentuan tarif tenaga listrik sesuai Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 28/2016 tentang Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan Perusahaan Listrik Negara Persero, yang telah dirubah melalui Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 3/2020 yang mengamanatkan untuk melakukan perubahan harga daya listrik manakala timbul perubahan implementasi faktor-faktor makro ekonomi, diantaranya: *Indonesian Crude Price*, kemerosotan nilai rupiah, nilai mata uang, valutas asing, maupun harga batubara). Perubahan tersebut dievaluasi secara periodek, yakni: setiap tiga bulanan (Pribadi, 2020).

Meningkatnya tagihan listrik saat Pandemi Covid-19 mengejutkan masyarakat sebagai konsumen sehingga terdapat berbagai keluhan yang mempertanyakan hal tersebut. Kenaikan tagihan listrik dianggap tidak wajar karena bisa mencapai tiga kali lipat dari bulan-bulan sebelumnya. Kondisi ini tentunya memberatkan masyarakat terlebih lagi dalam keadaan sulit pada masa Pandemi Covid-19. Meningkatnya tagihan listrik ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti Pemerintah menerapkan *sosial distancing* sehingga masyarakat lebih banyak menghabiskan waktunya di rumah dengan melaksanakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan penggunaan listrik. Menurut penjelasan PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) menjelaskan terdapat 3 (tiga) hal yang menyebabkan tagihan listrik melonjak di tengah Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yaitu kebijakan bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH), Ramadan, dan kebijakan pencatatan rata-rata meteran (Rizki, 2020).

Adanya kasus meningkatnya tagihan listrik pada masa Pandemi Covid-19, menurut Komisioner Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Rizal E. Halim (2020) saat webinar bertajuk "Tagihan Listrik Melonjak Konsumen Sengsara" di Jakarta, mengatakan "lonjakan tagihan listrik di tengah pandemi Covid-19 semakin menyengsarakan masyarakat. Pasalnya selama pandemi ini ada sekitar 3,5 juta pekerja terkena PHK belum lagi dirumahkan tanpa digaji sehingga tidak adil bagi konsumen. Padahal, rasa keadilan bagi konsumen harus hadir disamping telah disepakati oleh Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) juga telah diatur dalam Undang-Undang Konsumen ataupun UU Ketenagalistrikan". Hal yang sama juga disampaikan

oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dimana YLKI menilai, "PT PLN (Persero) berpotensi melanggar salah satu pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal itu terkait kenaikan tagihan listrik yang dialami sejumlah pelanggan". (Ramli, 2020).

Mengingat listrik menjadi salah satu kebutuhan kebutuhan hidup masyarakat Indonesia dalam rangka mendukung aktifitas, maka pelaksanaan pelayanan untuk memenuhi hak-hak konsumen merupakan hal yang utama yang harus dilakukan. Oleh karena itu tulisan ini akan membahas tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen pada peristiwa meningkatnya tagihan listrik di masa awal pandemi covid-19 di Kota Medan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum gabungan normatif-empiris dan bersifat deskriptif analisis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Pendekatan penelitian digunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Teknik pengumpul data dalam penelitian ini menggunakan studi lapangan dan studi kepustakaan. Studi lapangan digunakan untuk mendapatkan data berupa wawancara dengan pihak PT PLN (Persero) UP3 Kota Medan, LPKSM Kota Medan, dan BPSK Kota Medan. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis secara kualitatif dan ditarik kesimpulan secara deduktif.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Sesuai penjelasan diatas dapat diketahui Program PLN di masa pandemi Covid-19 yaitu pencatatan Kwh meter secara mandiri melalui foto yang kemudian di kirimkan ke aplikasi nomor *WhatsApp* yang telah disediakan PLN. Sejak terjadinya wabah Covid-19 yang telah mengakibatkan seluruh aktivitas atau kegiatan manusia berjalan tidak seperti biasanya karena ada hal-hal yang harus dipatuhi seperti menjalani protokol kesehatan dengan menjaga jarak, menggunakan masker dan mencuci tangan. Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam menghadapi pandemi Covid-19. Kebijakan tersebut kemudian diikuti oleh PLN pada pelayanan pencatatan meter PLN yang sebelumnya petugas datang langsung melakukan pencatatan meter, sejak pemerintah menerapkan PSBB pada awal Maret tahun 2020, PLN memberlakukan program pencatatan Kwh meter secara mandiri yang diberlakukan kepada setiap konsumen pengguna listrik. Problematikanya adalah informasi tersebut tidak sepenuhnya diterima masyarakat, karena kurang komprehensifnya PLN menyampaikan informasi layanan pencatatan mandiri Kwh meter tersebut kepada seluruh pelanggan pasca bayar. Banyak masyarakat tidak mengetahui adanya program layanan PLN tersebut. Pada dasarnya program ini juga merupakan bagian dari upaya *physical distancing* untuk mengurangi interaksi langsung antara petugas dan konsumen pelanggan listrik serta melaksanakan kebijakan PSBB yang telah ditetapkan pemerintah. Akan tetapi, informasi tersebut tidak sampai ke semua konsumen sehingga pada saat tagihan listrik sampai ke konsumen banyak yang kaget karena tiba-tiba ada tagihan listrik

yang melonjak dari biasanya. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan dari pelanggan mengenai kenaikan yang secara tiba-tiba sejak periode April-Mei kenaikan rata-rata sekitar 20 sampai 40 persen (CNN Indonesia, 2020).

Pada saat pandemi Covid-19, PLN memang tidak menaikkan tarif dasar listrik. Pihak PLN pun telah menegaskan bahwa tidak ada kenaikan listrik, tetapi kenaikan tagihan listrik itu lebih diakibatkan karena selama masa PSBB dan bulan Ramadhan, masyarakat lebih banyak yang melakukan aktivitas di dalam rumah (Work from home-WFH). Banyak masyarakat yang beraktivitas siang dan malam yang secara otomatis penggunaan listrik pun meningkat. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Susanti Adi Nugroho bahwa PLN saat Wabah Covid-19 ini memang belum ada kenaikan tarif listrik. Harus dibedakan antara kenaikan tarif listrik dengan kenaikan tagihan listrik. Faktor kenaikan tagihan listrik PLN pada bulan April-Mei dan Juni, kenaikannya disebabkan karena pemakaian. Setidaknya ada tiga faktor yang menyebabkan terjadinya kenaikan tagihan listrik, yaitu akibat dari adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), yakni kebijakan bekerja dari rumah atau Work From Home (WFH), dan kegiatan yang padat di masa bulan Ramadhan sehingga memungkinkan terjadinya pemakaian yang tinggi di waktu tersebut (Press Release No. 134, 2020)

Menurut pandangan penulis, bahwa program PLN yang meminta konsumen untuk mencatat meter Kwh secara mandiri di masa pandemi Covid-19 meskipun memiliki tujuan baik untuk menghindari dari penularan Virus Corona dan menjalankan program pemerintah di masa PSBB, apabila ditinjau sudut pandang Hukum Perlindungan Konsumen kebijakan yang dilakukan PLN telah mencederai hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Hukum Perlindungan Konsumen maupun dalam UU Ketenagalistrikan semestinya dijalankan oleh PLN karena telah menjadi kewajiban PLN dan sudah menjadi hak dari konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dari PLN.

Potensi pelanggaran yang dilakukan PLN yaitu melanggar Pasal 4 huruf g Hukum Perlindungan Konsumen jo Pasal 29 Ayat (1) huruf a UU Ketenagalistrikan. Pada intinya kedua ketentuan tersebut menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapat pelayanan atau perlakuan yang baik, benar, jujur serta tidak diskriminatif. Selain itu PLN juga melanggar Pasal 1338 Ayat (1) KUHPer, di mana dijelaskan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Pengertian sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya yaitu para pihak berkewajiban mentaati isi dan syarat yang telah ditetapkan bersama dalam perjanjian, sebagaimana mentaati sebuah undang-undang. Jika PLN tidak memberikan pelayanan pencatatan meter yang menjadi kewajibannya, walaupun beralasan adanya pandemi Covid-19, jelas tindakan tersebut merupakan bentuk pengingkaran terhadap perjanjian yang telah disepakati bersama.

Berdasarkan Pasal 4 huruf g Hukum Perlindungan Konsumen jo Pasal 29 Ayat (1) huruf a UU Ketenagalistrikan jo Pasal 1338 Ayat (1) KUHPer, ketiga ketentuan hukum tersebut jelas telah memberikan hak kepada konsumen untuk diberikan pelayanan yang baik dan jujur serta tidak diskriminatif karena kedua belah pihak sudah terikat

dalam perjanjian yang harus ditaati bersama. Artinya walaupun adanya pandemi Covid-19, tidak mengurangi hak yang harus diperoleh dari PLN yaitu mendapatkan pelayanan pencatatan meter oleh petugas PLN karena telah menjadi hak konsumen.

Menurut pandangan penulis, bahwa pengecekan atau pencatatan meter Kwh tidak menimbulkan kontak dengan konsumen karena bisa dijalankan sesuai protokol kesehatan yaitu menjaga jarak, antara konsumen dan petugas pencatat meter menggunakan masker dan mencuci tangan sehingga minim resiko penularan Covid-19. Petugas pencatatan meter yang datang melakukan pengecekan secara fisik tidak bersentuhan langsung dengan konsumen di lokasi meteran listrik berada, sehingga sangat tidak beralasan apabila PLN tidak menugaskan petugas pencatat meter ke rumah-rumah pelanggan secara normal pada saat Covid-19. Program PLN yang membuat kebijakan pencatatan meter KWh mandiri selain informasinya tidak semuanya diterima oleh konsumen, karena pada waktu itu konsumen tidak terlalu menghiraukan adanya program PLN tersebut karena pada saat itu memang suasana kebatinan konsumen lebih mementingkan untuk menjaga diri dari penularan Covid-19, sehingga program PLN tersebut informasinya tidak diterima secara menyeluruh kepada setiap pelanggan. Akibatnya, setelah konsumen menerima tagihan banyak yang kaget karena jumlah tagihan listrik mengalami kenaikan yang bervariasi.

Menurut Tulus Abadi selaku Pengurus Harian Yayasan YLKI bahwa sebagian besar pelanggan listrik PLN dinilai tidak mengetahui adanya informasi tersebut, sehingga pada saat tagihan listrik diterima terjadi kenaikan tagihan yang dihitung dengan penggunaan rata-rata selama 3 (tiga) bulan terakhir. Berbeda jika konsumen mengirimkan foto Kwh ke PLN tidak terjadi lonjakan tagihan. Berkaitan dengan masalah informasi kebijakan pencatatan meter Kwh secara mandiri yang tidak semua konsumen mendapatkan informasi tersebut karena kurang komprehensifnya informasi yang diberikan PLN, maka menurut penulis ada potensi pelanggaran atas kebijakan PLN yaitu melanggar Pasal 4 huruf c Hukum Perlindungan Konsumen, konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai program PLN tentang pencatatan meter Kwh secara mandiri di masa Covid-19. PLN seharusnya menyadari bahwa di masa pandemi Covid-19, atmosfer masyarakat lebih tertuju pada kesehatan dan keselamatan jiwa dari penularan dan penyebaran virus Corona yang menakutkan, di mana masyarakat lebih sering mencari informasi tentang penyebaran dan peningkatan jumlah korban yang terkena Covid-19 baik yang sembuh atau yang meninggal sehingga keberadaan informasi pencatatan meter Kwh mandiri yang dibuat PLN tidak tersampaikan secara masif dibandingkan informasi penyebaran Covid-19 (Ramli, 2020).

Seharusnya pihak PLN pada saat memberikan informasi kebijakan pencatatan meter Kwh secara mandiri dilakukan secara masif diberbagai media termasuk media sosial sehingga informasi tersebut dapat mengenai sasaran, akan tetapi faktanya informasi yang disampaikan kurang komprehensif dan masif sehingga banyak konsumen yang tidak mendengar atau mengetahui adanya program pencatatan Kwh mandiri. Bahwa adanya program pencatatan meter Kwh secara mandiri di masa pandemi Covid-19, hak-hak konsumen justru tidak terlindungi. Pasal-pasal yang dilanggar yaitu Pasal 4

huruf c dan g Hukum Perlindungan Konsumen jo Pasal 29 Ayat (1) huruf a UU Ketenagalistrikan jo Pasal 1338 Ayat (1) KUHP. PLN tidak menjalankan kewajiban yang menjadi hak konsumen dan telah menjadi kesepakatan merupakan bentuk pelanggaran dan mencederai hak-hak konsumen. Keberadaan Covid-19 tidak bisa menjadi alasan bagi PLN karena dapat menerapkan protokol kesehatan dan dalam pencatatan meter antara konsumen dan pegawai pencatat meter tidak terjadi kontak langsung. Dengan demikian, bahwa program pencatatan meter Kwh secara mandiri di masa pandemi Covid-19 tidak memberikan perlindungan bagi konsumen.

Lebih lanjut, penentuan tarif tenaga listrik sesuai Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan oleh PT PLN (Persero) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri ESDM Nomor 3 Tahun 2020 yaitu : "apabila terjadi perubahan terhadap realisasi indikator makro ekonomi (kurs, *Indonesian Crude Price/ICP*, inflasi, dan Harga Patokan Batubara/HPB), yang dihitung secara tiga bulanan (untuk periode Triwulan IV menggunakan realisasi Mei s.d. Juli 2020), maka akan dilakukan penyesuaian terhadap tarif tenaga listrik".

Hubungan hukum antara konsumen dan PT PLN (Persero) timbul dari adanya perjanjian jual beli tenaga listrik yang tunduk pada ketentuan hukum perjanjian Pasal 1338 Ayat (1) KUHP yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang disepakati bersama, maka konsekuensi hukumnya berlaku bagi kedua belah pihak menjadi undang-undang yang membuatnya. Hubungan PT PLN (Persero) dengan konsumen lebih spesifik dapat dilihat dalam Pasal 27, Pasal 28 dan Pasal 29 UU Ketenagalistrikan karena keduanya sama-sama memiliki hak dan kewajiban yang seimbang. Setidaknya ada 4 (empat) poin yang menjadi kewajiban PLN kepada konsumen di antaranya yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat, sedangkan ada 5 (lima) poin hak konsumen salah satunya yaitu mendapatkan pelayanan yang baik dari PLN.

Kehadiran hukum perlindungan konsumen memiliki andil yang cukup penting sebab di dalam ketentuan hukum tersebut telah diatur dengan jelas dan terang hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Kedua istilah tersebut, "konsumen" dan "pelaku usaha" sudah menjadi bahasa yang formal digunakan sebagai bahasa istilah hukum. Sedangkan pengertian khususnya tergantung dalam konteks dan posisi konsumen dan pelaku usaha masing-masing. Misalnya pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik yaitu PT PLN (Persero) kedudukannya sebagai pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa layanan listrik disebut pelanggan listrik atau konsumen listrik. Melalui Hukum Perlindungan Konsumen pula keberadaannya sangat bermanfaat dan berperan dalam meningkatkan harkat dan kedudukan konsumen tanpa melepaskan peran dari pelaku usaha yang menyediakan beragam jenis produk atau jasa yang berkualitas. Hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha telah di atur secara seimbang yang keduanya saling mengikat satu sama lain yang menjadi satu kesatuan dan tidak dapat dipisah-pisahkan. Artinya, dalam setiap produk barang dan layanan jasa yang dipasarkan untuk di konsumsi atau digunakan konsumen, pihak

pelaku usaha harus menjamin tersedianya informasi yang jelas tentang produk barang dan layanan jasa, karena hak itu harus terpenuhi (Rosmawati, 2017).

Meningkatnya tagihan kWh listrik saat Pandemi Covid-19 mengejutkan masyarakat sebagai konsumen sehingga terdapat berbagai keluhan yang mempertanyakan hal tersebut. Kenaikan tagihan listrik dianggap tidak wajar karena bisa mencapai tiga kali lipat dari bulan-bulan sebelumnya. Kondisi ini tentunya memberatkan masyarakat terlebih lagi dalam keadaan sulit pada masa Pandemi Covid-19 (Rizki, 2020).

Terkait dengan pendistribusian listrik kepada masyarakat atau konsumen, terdapat aspek hukum yang mengaturnya yang tidak lain adalah untuk mewujudkan terciptanya ketertiban dan sebagai sarana untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan masyarakat. Aspek hukum pendistribusian listrik kepada konsumen tersebut erat kaitannya dengan kepentingan masyarakat atau konsumen yang tertuang dalam hukum perlindungan konsumen yaitu ketentuan yang mengatur hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha yang secara legal formal diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak dari konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha begitupun sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak pelaku usaha.

Berdasarkan sampel yang digunakan sebanyak 101 (seratus satu) orang pelanggan terkait dengan permasalahan peristiwa meningkatnya tagihan kWh listrik di masa awal Pandemi Covid-19 di Kota Medan, maka terlebih dahulu diketahui bahwa pelanggan pelanggan PT PLN (Persero) Kota Medan berjenis kelamin laki-laki berjumlah 51,5% dan perempuan 48,5% sedangkan usia pelanggan pada umumnya antara 21-30 tahun dengan jumlah 61,4%.

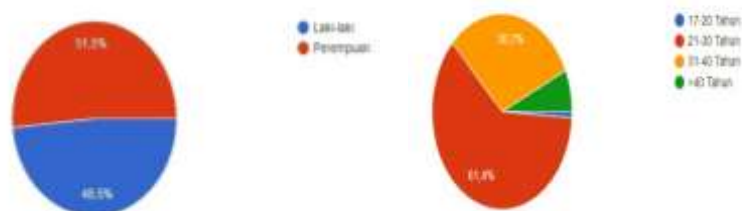


Diagram 1. Jenis Kelamin dan Usia Pelanggan Tenaga Listrik Kota Medan

Berdasarkan data di bawah ini dapat dijelaskan jumlah pelanggan PT PLN (Persero) yang menggunakan listrik pascabayar sebanyak 55,4% dan prabayar (Token) sebanyak 44,6%.



Diagram 2. Golongan Pelanggan Tenaga Listrik Kota Medan

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa lebih dari 50% pelanggan PT PLN (Persero) di Kota Medan masih menggunakan listrik pascabayar. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 55,4% pelanggan masih mempergunakan layanan yang disediakan PT PLN (Persero) berupa pencatatan meter setiap bulannya. Dengan diberlakukannya sistem perhitungan rata-rata per bulannya selama masa pandemi covid-19, maka tidak dapat dihindari pelanggan yang menggunakan listrik prabayar berpotensi melakukan pembayaran tidak sesuai dengan angka kWh meter pemakaian seharusnya.

Tingginya pelanggan yang menggunakan listrik pascabayar maka sebagian besar masyarakat dikejutkan dengan kenaikan tagihan kWh listrik. Daya listrik yang terpasang pada pelanggan PLN di Kota Medan tersebut pada umumnya kWh 1300 VA yaitu sebanyak 38,6%.

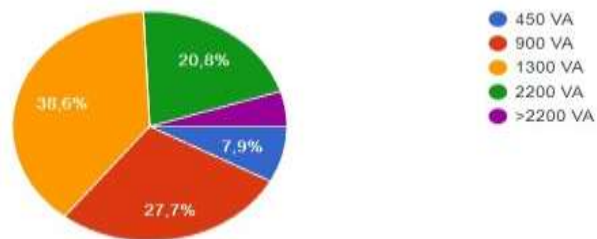


Diagram 3. Daya Pelanggan Tenaga Listrik Kota Medan

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan bahwa pada 101 (seratus satu) orang pelanggan PT PLN (Pesero) di Kota Medan umumnya menggunakan kWh 1300 VA yang merupakan konsumen rumah tangga kecil. Dengan banyaknya pelanggan PT PLN (Persero) rumah tangga kecil yang menggunakan listrik pascabayar, maka disaat Pandemi Covid 19 sebagian besar dari pelanggan tersebut dikejutkan dengan kenaikan tagihan kWh listrik yaitu seperti berikut:

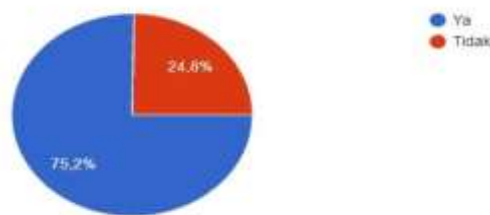


Diagram 4. Kenaikan Tagihan Listrik Kota Medan

Selanjutnya dari data tersebut dijelaskan bahwa 101 (seratus satu) orang pelanggan PT PLN (Persero) Kota Medan menjelaskan 24,8% merasakan meningkatnya tagihan kWh listrik selama Pandemi Covid-19. Padahal di saat pandemi Covid-19 pihak PT PLN (Persero) Kota Medan tidak melakukan menaikkan tarif dasar listrik. Pihak PT PLN

(Persero) Kota Medan pun telah menegaskan bahwa tidak ada kenaikan listrik, tetapi kenaikan tagihan listrik itu lebih diakibatkan karena selama masa PSBB dan bulan ramadhan, masyarakat lebih banyak yang melakukan aktivitas di dalam rumah (*Work from home-WFH*). Banyak masyarakat yang beraktivitas siang dan malam yang secara otomatis penggunaan listrik pun meningkat.

Menyikapi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan PT PLN (Persero) Kota Medan maka perlu diberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen pada peristiwa meningkatnya tagihan kWh listrik di masa awal Pandemi Covid-19 di Kota Medan. Perlindungan hukum yang diberikan kepada pelanggan PT PLN (Persero) Kota Medan tersebut berpedoman kepada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Hak dan kewajiban pelanggan PT PLN (Persero) Kota Medan tersebut telah diatur dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, dimana hak konsumen tersebut dapat berupa "mendapat pelayanan yang baik, mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik, mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik".

Kewajiban pelanggan tersebut terdapat dalam Pasal 29 ayat (2) yaitu "melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik, menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen, memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya, membayar tagihan pemakaian tenaga listrik dan menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan". Berpedoman kepada Undang-undang perlindungan konsumen tersebut maka PT PLN (Persero) Kota Medan memberikan suatu bentuk perlindungan kepada pelanggannya terkait dengan persepsi meningkatnya tarif listrik di masa Pandemi Covid-19, hal ini terjadi pihak PLN melakukan melakukan pencatatan rata-rata pemakaian listrik yang disebabkan karena terjadinya *sosial distancing* sehingga ruang gerak pegawai PT PLN (Persero) menjadi terbatas. Maka oleh sebab itu terjadi ketidakmerataan tarif listrik lonjakan kenaikan listrik selain itu penggunaan listrik di rumah masyarakat juga meningkat karena masyarakat disibukkan dengan aktivitasnya dirumah selama *sosial distancing* dengan menggunakan daya listrik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dina (2020) selaku Supervisor Pelayanan Umum dan Administrasi PT PLN (Persero) Kota Medan menjelaskan bahwa meningkatnya tagihan kWh listrik pelanggan disebabkan karena PT PLN (Persero) Kota Medan tidak melakukan pencatatan kWh listrik selama Maret sampai Mei tahun 2020. Untuk melihat tagihan kWh listrik tersebut hanya dilakukan rata-rata sehingga hasil dari angka rata-rata tersebut membuat pelanggan terkejut dengan tagihan kWh listrik pada bulan Mei 2020 yang jauh berbeda dengan sebelumnya dan menyebabkan permasalahan yang kemudian dipersepsikan oleh pelanggan terjadinya kenaikan

tagihan kWh listrik. Untuk mengetahui hak-hal yang diperoleh oleh pelanggan PLN terkait pemakaian listrik, diajukan pertanyaan sebagai berikut:

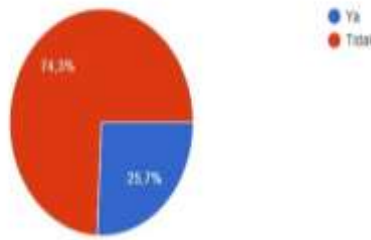


Diagram 5. Pemahaman Pelanggan Terhadap Hak-Hak Konsumen

Berdasarkan jawaban pelanggan PLN Kota Medan sebanyak 101 (seratus satu) orang pelanggan sebagian besar pelanggan tidak mengetahui hak-hak yang akan mereka peroleh dari pemakaian listrik sebesar 74,3% dan 25,7% sudah mengetahui tentang hak-hak menjadi seorang konsumen. Ketentuan yang dapat memberikan perlindungan hukum terhadap hak konsumen pada peristiwa meningkatnya tagihan listrik di masa awal Pandemi Covid-19 di Kota Medan yaitu pemerintah melindungi masyarakat kurang mampu yang terdampak pandemi Covid-19 dengan memberikan paket kebijakan sosial pada berbagai bidang. Di bidang energi, pemerintah menggratiskan listrik bagi pelanggan 450VA dan diskon 50% bagi pelanggan 900VA bersubsidi selama tiga bulan, yakni April, Mei, dan Juni 2020. Total sekitar 31 juta pelanggan yang mendapatkan keringanan ini. Pemberian token listrik kepada pelanggan dilakukan melalui website PLN, Whatsapp PLN, PLN mobile, Call Center PLN 123 dan Telegram.

4. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas bahwa perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen pada peristiwa meningkatnya tagihan listrik di masa awal Pandemi Covid-19 di Kota Medan diatur dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Berpedoman kepada Undang-undang tersebut maka PT PLN (Persero) Kota Medan memberikan suatu bentuk perlindungan hukum terhadap hak-hak kepada pelanggan terkait dengan persepsi meningkatnya tarif listrik di masa Pandemi Covid-19, yaitu menggratiskan listrik bagi pelanggan 450VA dan diskon 50% bagi pelanggan 900VA bersubsidi selama tiga bulan, yakni April, Mei, dan Juni 2020. Pemberian token listrik yang diberikan kepada pelanggan selama Covid-19 melalui *website* PLN, *Whatsapp* PLN, aplikasi *PLN Mobile*, *Call Center* PLN 123, dan *Telegram* PLN. Disarankan kepada pemerintah untuk meningkatkan pengawasan kepada perusahaan BUMN terkait pelayanan kepada konsumen, salah satunya PT. PLN agar kedepannya semua kebijakan-kebijakan yang ditetapkan pemerintah dapat dijalankan dengan baik, sehingga terbentuk transparansi dalam melayani publik Peningkatan pemahaman dan kesadaran atas perlindungan hak-hak konsumen sudah menjadi kewajiban semua pihak agar hak-hak yang sudah dijamin

dan dilindungi oleh undang-undang dapat dinikmati sepenuhnya oleh konsumen tenaga listrik.

Referensi

- Agung Pribadi. (2020). "Siaran Pers: Kementerian Energi Dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor: 264.Pers/04/SJI/2020, Tanggal: 1 September 2020", diakses dalam <https://www.esdm.go.id/en/media-center/news-archives/menteri-esdm-tetapkan-tarif-listrik-pelanggan-tegangan-rendah-nonsubsidi-turun> tanggal 02 Januari 2021.
- CNBC Indonesia, (2020). "Transformasi PLN, Power Beyond Generations", diakses dalam <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200424134211-4-154220/transformasi-pln-power-beyond-generations> tanggal 8 Oktober 2020.
- CNN Indonesia, (2020). "Penyebab Tagihan Listrik Naik Versi PLN", <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200612103456-85-512524/penyebab-tagihan-listrik-naik-versi-pln>, diakses tanggal 29 Agustus 2020.
- Mochammad Januar Rizki. (2020). "BPKN: Lonjakan Tagihan Listrik Membebani Konsumen", <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5ee71e524c953/bpkn-lonjakan-tagihan-listrik-membebani-konsumen/>, diakses tanggal 02 Januari 2021.
- Irpan. (2013). *Tinjauan Hukum Tentang PT. Pln (Persero) Sebagai Pelaku USAha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen*. Tadulako University.
- Mursanti, E., & Tumiwa, F. (2019). Strategi Penyediaan Akses Listrik di Perdesaan dan Daerah Terpencil di Indonesia. *Institute for Essential Services Reform: Jakarta*.
- Radhitya, T. V., Nurwati, N., & Irfan, M. (2020). Dampak pandemi Covid-19 terhadap kekerasan dalam rumah tangga. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 2(2), 111–119.
- Rosmawati, S. H. (2017). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana.
- Subekti, R., & Tjitrosudibio, R. (2014). *Kitab undang-undang hukum perdata*.
- Press Release No. 134.PR/STH.00.01/V/2020, <https://web.pln.co.id/media/siaran-pers/2020/06/pln-pastikan-tidak-ada-kenaikan-tarif-listrik-pada-rekening-bulan-juni-2020>, diakses tanggal 5 Januari 2020.
- Rully Ramli. (2020). "YLKI Nilai PLN Berpotensi Langgar UU Perlindungan Konsumen", <https://money.kompas.com/read/2020/06/19/190100626/ylki-nilai-pln-berpotensi-langgar-uu-perlindungan-konsumen?page=all>, diakses tanggal 03 November 2020.
- Wawancara dengan Dina Selaku Pelayanan Umum Dan Administrasi PT PLN (Persero) Kota Medan.
- WHO, (n.d). "QA for Public", diakses dalam <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-for-public>, tanggal 29 Oktober 2020.
