

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional merupakan rangkaian upaya pembangunan yang berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara. Pembangunan nasional juga menghasilkan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan nasional yang menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Salah satu diantaranya adalah energi listrik.

Pada dasarnya 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 sehingga dapat memenuhi kesejahteraan masyarakat. Dalam hal pemenuhan kesejahteraan masyarakat, melalui pengadaan listrik maka dibentuknya PT PLN sebagai tonggak perekonomian usaha bersama berdasarkan pada asas kekeluargaan, hingga adanya cabang-cabang produksi bagi Negara yang menguasai hajat hidup orang banyak yang dikuasai oleh Negara.

Untuk menunjang hal tersebut dalam hal penguasaan hajat hidup orang banyak, maka dibutuhkan dukungan pembangunan pada sektor ketenagalistrikan yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Semua itu guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional, yaitu menciptakan masyarakat adil dan makmur² sebagaimana yang terdapat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Hal penunjang lainnya yakni dengan adanya perkembangan teknologi digital yang tidak bisa dihindari dan harus diikuti. Oleh sebab itu, tidak bisa dipungkiri bahwa kebutuhan masyarakat akan listrik telah menjadi sebuah kebutuhan pokok yang harus dipenuhi, karena semakin tinggi pula penggunaan gadget atau komputer masa sekarang ini.¹

Pada Tahun 2019 Pandemi Coronavirus Disease 2019 (COVID19) melanda dunia termasuk Indonesia, hal ini menyebabkan pola aktivitas masyarakat berubah, karena seluruh kegiatan dilakukan di rumah saja, sehingga penggunaan energi listrik meningkat 30%, sebagaimana yang dicatat oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) atas

¹ <https://www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/listrik-kebutuhan-pokok-yang-harus-dijaga-volume-kualitas-dan-kesinambungannya> diakses pada 20 September 2021, Pukul 14:19 WITA.

adanya peningkatan konsumsi listrik rumah tangga selama masa pandemic.² Adapun PT PLN juga memberikan penjelasan atas peningkatan konsumsi listrik rumah tangga selama masa pandemi, kemudian hal inilah yang menyebabkan kenaikan harga listrik yang disebabkan karena tingginya tingkat penggunaan listrik.³

Hal yang disayangkan yakni informasi peningkatan harga listrik yang terjadi itu, tidak diberitahukan dan dijelaskan kepada konsumen PT PLN sehingga hal ini menjadi salah satu masalah pokok bagi para konsumen, ketika ingin memenuhi pembayaran listrik tetapi sudah dengan harga yang meningkat dari harga sebelumnya, sebagaimana tercantum dalam siaran pers BPKN.⁴

Berdasarkan berita dari siaran pers BPKN ini, dapat disimpulkan bahwa Pihak konsumen selama ini masih banyak yang belum mengerti hal-hal yang menjadi hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen dan tidak begitu memperhatikan hak yang mereka miliki. Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi

² <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210630160300-85-661414/jokowi-sebut-konsumsi-listrik-industri-naik-di-tengah-covid> diakses pada 20 September 2021, Pukul 15:15 WITA

³ <https://www.antaranews.com/berita/1471485/pln-jelaskan-penyebab-kenaikan-tagihan-listrik-masyarakat> diakses pada 20 September 2021, Pukul 00:24 WITA

⁴ <https://bpkn.go.id/posts/show/id/1669> diakses pada 21 September 2021, Pukul 10:40 WITA

justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.⁵

Hukum memberikan perlindungan bagi konsumen, artinya konsumen merupakan subyek yang perlu dijamin haknya oleh undangundang. Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan/jasa baik bagi kepentingan diri sendiri, orang lain, maupun makhluk hidup, dan tidak untuk diperdagangkan.” Definisi tersebut sesuai dengan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Mengingat arti penting akan perlindungan konsumen, maka dalam bidang ketenagalistrikan hak konsumen juga layak untuk

⁵ Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

dilindungi. Mengingat peran penting tenaga listrik bagi negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam segala bidang dan hal tersebut sejalan dengan ketentuan dalam Pasal 33 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berbagai permasalahan ketenagalistrikan yang saat ini dihadapi oleh bangsa dan negara telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketegalistrikan, yang pada dasarnya mengatur salah satu halnya mengenai penerapan tarif regional. Dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketegalistrikan, mengatur mengenai Hak Konsumen ini ditemukan bahwa tidak terdapat adanya peraturan mengenai "*Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa*", sedangkan di dalam Pasal 4 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada bagian Hak Konsumen terdapat "*Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa*".

Dalam hal ini, tentu hak konsumen telah diabaikan yang seharusnya didapatkan, sehingga membuat masyarakat sebagai konsumen merasa kecewa terhadap PT PLN (Persero), karena dianggap belum melaksanakan kewajibannya dengan tidak memberikan informasi terkait tagihan kenaikan listrik. PT PLN (Persero) sebagai sebuah perusahaan monopoli dalam perdagangan

tenaga listrik, seharusnya dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen, karena dari isu tersebut tentu saja konsumen berada pada posisi *inferior*.⁶

Berdasarkan uraian di atas, maka penting dilakukannya penelitian mengenai Hak Konsumen terhadap informasi yang benar atas lonjakan tagihan listrik pada masa pandemi COVID-19. Oleh sebab itu, judul penelitian ini adalah “Hak Konsumen Atas Informasi Yang Benar Terhadap Meningkatnya Tagihan Listrik Pada Masa Pandemi COVID -19.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat ditarik adalah bagaimanakah perlindungan hak konsumen atas informasi yang benar terhadap meningkatnya tagihan listrik pada masa pandemi COVID-19?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan maka tujuan penelitian yang dapat ditarik adalah untuk mengetahui perlindungan hak konsumen atas informasi yang benar terhadap meningkatnya tagihan listrik pada masa pandemi COVID-19.

⁶ <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20201216121538-85-582839/erick-thohir-sentil-monopoli-pln> diakses pada tanggal 06 Maret 2021, pukul 12:31 WITA

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat teoritis, bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya di bidang hukum ekonomi bisnis perihal hak konsumen.
2. Manfaat praktis, diharapkan bermanfaat bagi:

- a. Pemerintah

Dalam hal ini, agar dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah agar lebih memperhatikan hak konsumen terhadap informasi yang benar, jelas, dan jujur dalam peraturan perundang-undangan.

- b. PT PLN (Persero)

Dalam hal ini, agar lebih memperhatikan hak-hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta juga dapat menanggulangnya dengan baik.

- c. Konsumen PT PLN (Persero) Non-Subsidi

Dalam hal ini, agar masyarakat lebih mengetahui haknya untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur.

d. Penulis

Dalam hal ini, agar dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta dapat memenuhi syarat kelulusan menjadi Sarjana Hukum.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul Hak Konsumen Atas Informasi yang Benar Terhadap Meningkatnya Tagihan Listrik pada Masa Pandemi COVID-19 merupakan karya asli, bukan plagiasi. Ada beberapa skripsi yang senada dengan penelitian ini yaitu:

1. Kusmianto, Nomor Mahasiswa 10500109040, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Tahun 2013 dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik pada PT. PLN (Persero) Cabang Makassar.” Rumusan masalahnya adalah bagaimana pelaksanaan Hukum perlindungan konsumen listrik di PT. PLN (Persero) Cabang Makassar dan upaya-upaya apa yang dilakukan konsumen dan PT. PLN dalam mewujudkan pelaksanaan perlindungan hukum kelistrikan di PT. PLN (Persero) Cabang Makassar?

Hasil Penelitiannya adalah menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen PT.PLN dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik belum sepenuhnya diberikan oleh PT.PLN upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen listrik apabila dirugikan oleh PT.PLN Cabang Makassar dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik. Konsumen dapat menyampaikan keluhannya melalui nomor telepon 123 atau datang sendiri ke Jalan Monginsidi Makassar. UUPK sendiri telah mengatur apabila konsumen memilih menyelesaikan sengketa melalui peradilan umum ataupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lebih lanjut penyelesaian sengketa konsumen dengan pihak PT.PLN tidak menutup kemungkinan melalui penyelesaian damai. Penelitian dilaksanakan di kota Makassar, Sulawesi Selatan yaitu pada Kantor PT. PLN (Persero) Cabang Makassar, dimana penulis mengambil data yang diperoleh secara langsung, baik berupa wawancara langsung terhadap narasumber di lapangan serta berupa data lainya yang diperoleh melalui kepustakaan yang relevan yaitu literatur, dokumen-dokumen serta peraturan perundang – undangan yang berkaitan dengan masalah tersebut kemudian dianalisis dengan cara mereduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

2. Anugrah Pratama Putra, Nomor Mahasiswa 1110611017, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"

Jakarta, Tahun 2015 dengan judul “Tanggung Jawab PT. PLN Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Listrik Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.” Rumusan masalahnya adalah bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat pemadaman listrik oleh PT. PLN dan Bagaimana pertanggung jawaban PT. PLN dalam penyelesaian sengketa menurut hukum perlindungan konsumen?

Hasil penelitiannya adalah Hukum Perlindungan Konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban.

Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai. Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di Indonesia, tenaga listrik sangat diperlukan oleh seluruh lapisan masyarakat karena pada zaman sekarang ini semua peralatan yang digunakan oleh masyarakat sudah menggunakan tenaga listrik. Pemerintah

mengeluarkan peraturan yang melindungi hak dan kewajiban konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dari kewajiban tersebut melahirkan tanggung jawab bagi pelaku usaha penyedia jasa tenaga listrik yaitu PT PLN (Persero). Dengan adanya ketentuan mengenai peraturan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengajukan permasalahan mengenai Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Listrik Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam penelitiannya penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Pendekatan dengan metode ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa penting undang-undang yang mengatur mengenai perlindungan konsumen ini berjalan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3. Lili Satriani, Nomor Mahasiswa 12033101010355, Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala Darussalam-Banda Aceh, Tahun 2016 dengan judul “Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Terhadap Harga Barang di Swalayan.” Rumusan masalahnya adalah bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha atas pelanggaran hak informasi konsumen terhadap harga barang, apakah faktor-faktor yang menyebabkan pelaku usaha melakukan pelanggaran hak informasi konsumen terhadap harga barang, dan

apakah upaya yang dapat dilakukan konsumen atas pelanggaran hak informasi konsumen terhadap harga barang?

Hasil penelitiannya adalah Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) menetapkan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Selain itu dalam Pasal 8 angka 1 huruf f UUPK juga ditetapkan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Namun pada kenyataannya masih terdapat pelaku usaha yang mengabaikan kewajibannya sebagaimana maksud dalam UUPK dimana adanya perbedaan informasi antara harga barang yang tercantum pada rak dengan nota print out (struk pembayaran) di sejumlah swalayan demi mendapatkan keuntungan.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menjelaskan tanggung jawab pelaku usaha atas pelanggaran hak informasi konsumen terhadap harga barang, untuk menjelaskan faktor-faktor yang menyebabkan pelaku usaha melakukan pelanggaran hak informasi konsumen terhadap barang, dan untuk menjelaskan upaya apa yang dapat dilakukan konsumen atas pelanggaran hak informasi konsumen terhadap harga barang.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas pelanggaran hak informasi harga barang adalah belum bertanggung jawab sepenuhnya, karena walaupun sudah diberikan ganti rugi kepada pihak konsumen namun perbedaan harga di rak tidak segera diganti sesuai dengan harga di komputer. Faktor penyebab pelaku usaha melakukan pelanggaran atas informasi harga barang adalah karena faktor human error, karena kurangnya kesadaran hak dan kewajiban para pihak dan arena kurangnya pengawasan dari pemerintah yang tidak efektif. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen akibat pelanggaran hak informasi oleh pelaku usaha adalah konsumen dapat membatalkan pembelian dan melakukan komplain langsung serta konsumen juga dapat menggugat pelaku usaha ke jalur litigasi maupun jalur non litigasi termasuk juga melalui BPSK.

Disarankan kepada pelaku usaha agar lebih teliti terhadap pencantuman informasi harga barang, dan kepada konsumen agar lebih cerdas dalam mempertahankan hak-haknya sebagai konsumen, serta kepada pemerintah diharapkan juga agar memfokuskan pengawasannya terhadap informasi harga kepada pelaku usaha.

Berdasarkan pada 3 skripsi yang telah dideskripsikan terdapat adanya perbedaan dan persamaannya. Letak persamaan penelitian ini dengan ketiga skripsi di atas yaitu sama-sama

membahas tentang hak konsumen. Perbedaan skripsi ini dengan skripsi pertama terletak pada pengkerucutan mengenai perlindungan konsumen dan daerah penelitian. Kusmianto lebih menitikberatkan penelitiannya pada perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha, sedangkan penulis lebih menitikberatkan pada hak konsumen atas informasi yang benar, jujur, dan jelas. Perbedaan dengan skripsi yang kedua yakni yang ditulis oleh Anugrah Pratama Putra, membahas mengenai tanggung jawab PT PLN yang telah merugikan hak konsumen atas pemadaman listrik secara sepihak, sedangkan penulis membahas tentang hak konsumen yang telah dirugikan atas tagihan harga listrik yang meningkat di masa pandemic COVID-19. Perbedaan yang terakhir pada skripsi ketiga yang ditulis oleh Lili Satriani membahas mengenai perlindungan hak informasi terhadap harga barang di swalayan, sedangkan penulis membahas tentang hak konsumen yang telah dirugikan atas tagihan harga listrik yang meningkat di masa pandemi COVID-19.

F. Batasan Konsep

1. Hak

Hak adalah kewenangan dan kekuasaan untuk berbuat sesuatu karena telah ditentukan oleh undang-undang, aturan, dan lain sebagainya.⁷

2. Perlindungan Hak

Perlindungan Hak merupakan bentuk dari pengayoman terhadap hak seseorang yang dirugikan oleh pihak lain, serta perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁸

3. Konsumen

Konsumen PT PLN Non-Subsidi merupakan setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁹

4. Informasi yang Benar

Informasi yang Benar berarti keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik kata, fakta, maupun penjelasan yang dapat dilihat,

⁷ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/hak> diakses pada tanggal 04 Mei 2021, pada pukul 17:59 WITA.

⁸ <http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/143/4/BAB%20II.pdf> diakses pada 09 Oktober 2021, pukul 22:25 WITA.

⁹ Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi dan komunikasi secara elektronik maupun non-elektronik¹⁰ yang sesuai sebagaimana seharusnya, betul, tidak salah.¹¹

5. Tagihan Listrik

Tagihan Listrik merupakan perhitungan biaya atas pemakaian daya dan energi listrik serta tagihan lainnya yang berhubungan dengan pemakaian listrik tiap bulannya, hal tersebut sebagaimana yang terdapat dalam Buku Panduan PLN (2004).

6. Pandemi COVID-19

Pandemi COVID-19 merupakan wabah yang berjangkit serempak di mana-mana, meliputi daerah geografi yang luas¹² dikategorikan sebagai suatu penyakit yang diidentifikasi penyebabnya adalah virus corona yang menyerang saluran pernapasan.¹³

¹⁰ Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

¹¹ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/benar> diakses pada tanggal 30 April 2021, pukul 15:17 WITA

¹² <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pandemi> diakses pada tanggal 08 April 2021, pukul 13:57 WITA

¹³ Ega Ramadayanti, COVID-19 dalam Perspektif One Health Approach dan Law Enforcement, http://fh.unpad.ac.id/covid-19-dalam-perspektif-one-health-approach-dan-law-enforcement/#_ftn4, diakses pada tanggal 05 April 2021 pukul 23.56 WITA

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang fokusnya pada norma hukum positif (peraturan perundang-undangan) perihal perlindungan hak konsumen dalam memperoleh informasi tagihan listrik yang meningkat secara tiba-tiba. Perolehan data sekundernya dengan melakukan abstraksi melalui proses deduksi dari norma hukum positif yang berupa sistematisasi hukum dan sinkronisasi hukum serta dilakukan dengan cara deskripsi, sistematisasi, analisis, interpretasi, dan menilai hukum positif.

2. Sumber Data

- 1) Bahan Hukum Primer
 - a) Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Pasal 28F perihal Hak Untuk Memperoleh Informasi.
 - b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Nomor 42) Pasal 4 angka 3 perihal Hak Atas Informasi Yang Benar.
 - c) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133) Pasal 29 Ayat 1

huruf a perihal Hak Untuk Mendapatkan Pelayanan Yang Baik, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052.

d) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61). Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder dari buku, jurnal, thesis, internet.

3) Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara:

a) Studi Kepustakaan

Studi keputakaan yakni yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari bahan keputakaan yang sesuai dengan bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal dan internet yang terkait dengan hak konsumen atas informasi yang benar terhadap meningkatnya tagihan listrik pada masa pandemic COVID-19.

b) Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab terhadap narasumber yaitu Radit Whisnu sebagai Assistant Analyst Pengendalian Piutang pada Department Niaga dan Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Induk (UIW) Kaltimra yakni dalam hal ini kepada konsumen yang menderita kerugian akibat meningkatnya tagihan listrik pada masa pandemic COVID-19.

4) Analisis

Bahan hukum primer akan dianalisis sesuai dengan 3 (tiga) tugas ilmu hukum normative atau dogmatik, yaitu:

- a) Deskripsi Hukum Positif yaitu pemaparan yang berupa isi dan struktur peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan hak konsumen atas informasi yang benar terhadap meningkatnya tagihan listrik pada masa pandemic COVID-19.
- b) Sistematisasi Hukum Positif yaitu antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Secara horizontal tidak terdapat adanya harmonisasi antar kedua

peraturan tersebut karena ketentuan hak konsumen atas informasi yang benar dalam Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak ditetapkan juga dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dalam hal ini penalaran hukum yang digunakan adalah non kontradiksi yaitu sesama bentuk hukum yang sejajar tidak boleh bertentangan antara satu sama lain. Asas berlakunya peraturan perundang-undangan yang digunakan yaitu *lex posteriori derogate legi priori*.

- c) Menilai hukum positif tentang asas hukum yang terkait yaitu asas kepastian hukum *lex posteriori derogate legi priori*. Dalam hal ini, yang akan dinilai yakni hak konsumen atas informasi yang benar dan asas kepastian hukum.

5) Proses Berpikir atau Alur Bernalar

Proses berfikir atau alur bernalar yang digunakan yaitu deduktif. Alur bernalar deduktif yaitu bertolak dari proposisi umum yang kebenarannya telah diketahui atau diyakini dan berakhir pada suatu pengetahuan baru yang bersifat khusus. Dalam hal ini, peneliti menggunakan alur berfikir deduktif yang proposisinya bertolak dari Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Proposisi khususnya bertolak dari suatu kesimpulan yang diperoleh dari narasumber yaitu konsumen sendiri yang mengalami kerugian akibat meningkatnya tagihan listrik pada masa pandemic COVID-19.

