

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Perlindungan hak konsumen atas informasi yang benar terhadap meningkatnya tagihan listrik pada masa pandemi COVID-19 telah dijamin oleh UUD Negara Republik Indonesia 1945 dan undang-undang berkaitan yakni sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Keteganalistrikan, 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”. Pada kenyataannya PT PLN (Persero) kurang memberikan informasi kepada konsumen terkait informasi tagihan listrik sehingga berdampak pada keluhan-keluhan yang banyak terjadi di masyarakat. Maka dari itu, PT PLN (Persero) sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab

dalam menangani kerugian yang dialami ini terhadap setiap konsumen yang terdampak dari adanya kenaikan tagihan listrik tanpa ada informasi kenaikan sebelumnya. Bentuk tanggung jawab PT PLN (Persero) sebagai perusahaan jasa yakni tanggung jawab professional atas adanya kelalaian. Dalam hal ini, tanggung jawab PT PLN (Persero) yakni berupa ganti rugi dengan cara memberikan potongan atau *discount* maupun relaksasi seperti cicilan pembayaran tagihan listrik terhadap konsumen.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis menyampaikan beberapa saran terkait perlindungan hak pelanggan PT PLN (Persero), yaitu:

1. Bagi Pemerintah dan lembaga yang berperan penting dalam menangani kasus konsumen tersebut, seharusnya memberikan pendidikan konsumen agar mereka mampu memahami hak-hak yang dimiliki dan cara untuk mengklaimnya. Tidak hanya bagi konsumen PT PLN (Persero), tetapi juga bagi semua konsumen lainnya, sebab pendidikan konsumen itu sangat penting adanya untuk dilakukan.

2. Bagi PT PLN (Persero) perlu mencantumkan hak konsumen atas informasi tagihan listrik dalam SPJBTL yang dibuat dan diketahui oleh kedua belah pihak yakni PT PLN (Persero) sebagai pelaku usaha dan Pelanggan PT PLN (Persero) sebagai konsumen. Hal ini agar dapat meminimalisir kerugian yang dialami oleh konsumen dan PT PLN (Persero).

3. Bagi Konsumen PT PLN (Persero) seharusnya sadar akan haknya sebagai konsumen dengan mencari tahu dan mempelajari pendidikan konsumen sehingga semua hak-haknya dan cara mengklaim setiap hak mereka.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Andri Kristanto, 2003, Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya, Penerbit: Gava Media, Jakarta. Hlm 6.
- Arus Akbar Silondae dan Wirawan B. Ilyas, 2017, Pokok-Pokok Hukum Bisnis, Salemba Empat, Jakarta.
- A.Z. Nasution, 2002, Hukum Perlindungan Konsumen, Diadit Media, Jakarta.
- C.Moch. Isnaeni, 2016, Perjanjian Jual Beli, PT. Refika Aditama, Bandung.
- C.S.T Kansil dan Christine S.T. Kansil, Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hlm. 225.
- Hans Kalsen, 2006, Teori Umum tentang Hukum dan Negara, PT. Raja Grafindo Persada Bandung.
- Osgar S. Matopo dan Nafri Harun, 2017, Pengantar Hukum Perdata, Setara Press, Malang.
- Peter Mahmud Marzuki, 2009, Pengantar Ilmu Hukum, Kencana, Jakarta.
- Prof. Dr. Satjipto Raharjo, SH, 2000, Ilmu Hukum, Cet. V, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 2013, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, PT. Balai Pustaka, Jakarta Timur.
- Satjipto Rahardjo, 2000, Ilmu Hukum., PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shidarta, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia., Grasindo, Jakarta.
- Subekti, 2001, Pokok-Pokok Hukum Perdata, PT. Intermasa, Jakarta.
- Sudikno Mertokusumo, 2007, Mengenal Hukum Suatu Pengantar, Edisi Kelima, Liberty, Yogyakarta.
- Zainal Asikin, 2012, Pengantar Ilmu Hukum, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Zulham, 2013, Hukum Perlindungan Konsumen, Prenadamedia Group, Jakarta.

Undang-Undang

- Undang -Undang Dasar Negara Republik Indoensia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Nomor 42) Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 6. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133. Sekretariat Negara. Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58). Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.

Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan Untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid- 19) Dan/Atau Dalam Rangka Menghadapi Ancaman Yang Membahayakan Perekonomian Nasional Dan/Atau Stabilitas Sistem Keuangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 87. Sekretariat Negara. Jakarta.

Jurnal:

Enny Zhuni Khayati, 2015, “Pendidikan Konsumen di Keluarga dan Kontribusi Ibu dalam Menyiapkan Generasi Emas Indonesia”, e-journal.

Nyaki Everlena Sauyai, Nolly Londa dan Edmon Royan Kalesaran, 2017, “Manfaat Jejaring Sosial Facebook Bagi Mahasiswa Asal Papua yang Kuliah di Fisipol Universitas Samratulangi Manado”, e-journal Acta Diurna, Volume VI. No.2.

Internet:

<https://www.bpkn.go.id/posts/show/id/1669> diakses pada tanggal 7 Maret 2021, pukul 1:10 WITA

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

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/konsumen> diakses pada tanggal 06 April 2021, pada pukul 16:20 WITA

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/informasi> diakses pada tanggal 06 April 2021, pada pukul 16:21 WITA

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/tagihan> diakses pada tanggal 08 April 2021, pada pukul 13:29 WITA

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/listrik> diakses pada tanggal 08 April 2021, pukul 13:31 WITA

[https://nurdian25dhee.wordpress.com/2015/10/02/tugas-teknik-tenaga-listrikdefinisi/#:~:text=Definisi%20Listrik%20%3A&text=Menurut%20Gatut%20Susanto%20dan%20Sasi,Kimia%20%2C%20Gera k%20\(mekanik](https://nurdian25dhee.wordpress.com/2015/10/02/tugas-teknik-tenaga-listrikdefinisi/#:~:text=Definisi%20Listrik%20%3A&text=Menurut%20Gatut%20Susanto%20dan%20Sasi,Kimia%20%2C%20Gera k%20(mekanik) diakses pada tanggal 05 April 2021, pukul 15:57 WITA

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

<https://www.prudential.co.id/id/pulse/article/apa-itu-sebenarnya-pandemi-covid-19-ketahui-juga-dampaknya-di-indonesia/#:~:text=Pandemi%20sendiri%20merupakan%20sebuah%20epidemi,pada%20suatu%20populasi%20area%20tertentu> diakses pada tanggal 06 April 2021, pukul 00:18 WITA

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

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

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

<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.

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

https://dewey.petra.ac.id/repository/jiunkpe/jiunkpe/s1/mpar/2011/jiunkpe-ns-s1-2011-35407002-20950-online_shop-chapter2.pdf diakses pada 09 Oktober 2021, pukul 19:45 WITA.

<https://pakarkomunikasi.com/pengertian-informasi-menurut-para-ahli> diakses pada 09 Oktober 2021, pukul 19:55 WITA

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

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/hak> diakses pada tanggal 06 April 2021, pada pukul 16:19 WITA.

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/konsumen> diakses pada tanggal 06 April 2021, pada pukul 16:20 WITA.

https://dewey.petra.ac.id/repository/jiunkpe/jiunkpe/s1/mpar/2011/jiunkpe-ns-s1-2011-35407002-20950-online_shop-chapter2.pdf diakses pada 09 Oktober 2021, pukul 19:45 WITA.