

**SKRIPSI**

**PERAN PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP  
PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KENAIKAN TAGIHAN LISTRIK PT  
PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)**



**Diajukan Oleh:**

**Bernadetta Sabrina Maria Gayo**

**NPM 190513643**

**Program Studi : Ilmu Hukum**

**Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2022**

**SKRIPSI**

**PERAN PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP  
PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KENAIKAN TAGIHAN LISTRIK PT  
PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)**



**Diajukan Oleh:**

**Bernadetta Sabrina Maria Gayo**

**NPM 190513643**

**Program Studi : Ilmu Hukum**

**Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PERAN PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP  
PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KENAIKAN TAGIHAN LISTRIK PT  
PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)**



**Diajukan Oleh:**

**Bernadetta Sabrina Maria Gayo**

**NPM 190513643**

**Program Studi : Ilmu Hukum**

**Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis**

**Telah Disetujui Untuk Ujian Pendaran**

**Dosen Pembimbing**

**Tanggal: 2 Januari 2023**

**Dr. Johanes Widiantoro, S.H., M.H**

**Tanda Tangan**



**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PERAN PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP  
PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KENAIKAN TAGIHAN LISTRIK PT  
PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)**



**Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:**

**Hari : Kamis, 16 Februari 2023**

**Tempat : Daring**

**Susunan Tim Penguji:**

**Ketua : Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum**

**Sekretaris : Puspaningtyas Panglipurjati, SH., LL.M.**

**Anggota : Dr. Johannes Widjantoro, S.H., M.H**

**Tanda Tangan**

**Mengesahkan**

**Dekan Fakultas Hukum**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**MOTTO**

*“Great things are not done by impulse, but by a series of small things brought together”*

**(Vincent van Gogh)**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan atas hadirat dan kuasa Tuhan Yang Maha Esa atas berkat serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Kenaikan Tagihan Listrik PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)” Penulisan skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi Strata I Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa mulai dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dukungan, serta saran dari berbagai pihak yang sangat memotivasi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Dr. Johanes Widijantoro, S.H., M.H Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
3. Reinardus Budi Prasetyo, SH., MH. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan kepada penulis selama penulis melakukan studi di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengajar dan memberikan ilmu dan pembelajaran yang bermanfaat bagi penulis hingga penyusunan skripsi.
5. Saputra Malik, S.H selaku narasumber yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Staf Tata Usaha, Staf Perpustakaan, dan seluruh staf yang bekerja di Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang selalu membantu dalam mengurus administrasi perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
7. Orang tua, keluarga besar, teman-teman FH UAJY, serta sahabat yang selalu memberikan doa dan semangat selama proses penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Yogyakarta, 19 Desember 2022

Penulis



Bernadetta Sabrina Maria Gayo

## ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini berkaitan dengan peran pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap perlindungan konsumen atas kenaikan tagihan listrik PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap kenaikan tagihan listrik konsumen PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) dan untuk mengetahui Peran Ombudsman Republik Indonesia serta kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia terhadap kenaikan tagihan listrik konsumen PT Perusahaan Listrik Negara (Persero). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif dengan pendekatan kasus dan perundang-undangan. Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan wawancara narasumber. Hasil penelitian ini adalah PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) selaku pelaku usaha tidak memberitahukan kepada konsumen mengenai tarif listrik perKWh dan kurang mengedukasi konsumen untuk menghitung secara mandiri biaya listrik yang dikonsumsi.

**Kata Kunci: Pengawasan, Ombudsman Republik Indonesia, Perlindungan Konsumen, PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)**

*The problem in this study is related to the supervisory role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia on consumer protection for the increase in electricity bills of PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). This study aims to determine the review of the Consumer Protection Law on the increase in consumer electricity bills of PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) and to find out the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia and the obstacles faced by the Ombudsman of the Republic of Indonesia on the increase in consumer electricity bills of PT Perusahaan Listrik Negara (Persero). This research uses a type of normative research with a case and legislation approach. The collection of legal materials is carried out by means of literature studies and interviews of resource persons. The result of this study is that PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) as a business actor does not inform consumers about perKWh electricity tariffs and does not educate consumers to independently calculate the cost of electricity consumed.*

**Keywords: Supervision, Ombudsman of the Republic of Indonesia, Consumer Protection, PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)**



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>E. Keaslian Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>F. Batasan Konsep.....</b>	<b>12</b>
<b>G. Metode Penelitian .....</b>	<b>14</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>18</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>18</b>
<b>A. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen, Ombudsman Re publik     Indonesia, dan PT Perusahaan Listrik Negara (Persero).....</b>	<b>18</b>
<b>1. Hukum Perlindungan Konsumen .....</b>	<b>18</b>
<b>2. Ombudsman Re publik Indonesia .....</b>	<b>28</b>
<b>3. PT Perusahaan Listrik Negara (Persero).....</b>	<b>32</b>
<b>B. Peran Ombudsman Re publik Indonesia serta Kendala yang dihadapi     Ombudsman Re publik Indonesia .....</b>	<b>36</b>
<b>1. Perlindungan Hukum Konsumen dan Pengawasan Ombudsman Republik         Indonesia.....</b>	<b>36</b>
<b>2. Kendala Ombudsman dalam Penanganan Laporan Kenaikan Biaya         Tagihan Listrik .....</b>	<b>45</b>
<b>3. Solusi atas kendala selama pemeriksaan.....</b>	<b>46</b>

<b>BAB III.....</b>	<b>49</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>49</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>49</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>51</b>
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>52</b>

## **PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN**

Dengan ini penulis menyatakan bahwa penulisan skripsi ini merupakan karya asli dari penulis dan bukan merupakan hasil duplikasi maupun plagiasi dari hasil karya penulisan orang lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi maupun plagiasi dari hasil karya penulisan orang lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 19 Desember 2022

Yang Menyatakan



Bernadetta Sabrina Maria Gayo