

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan suatu Negara hukum sesuai dengan yang tertuang dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI 1945) yaitu “Negara Indonesia adalah Negara Hukum”. Berdasarkan pasal ini maka dapat diartikan bahwa segala sesuatu yang menjadi dasar berjalannya ketetapan yang ada di Negara Indonesia harus sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia.¹ Adanya hukum untuk melindungi keamanan, ketertiban serta keselamatan masyarakat Indonesia dari berbagai ancaman yang ada. Salah satu upaya pemerintah dalam menjaga dan melindungi hak-hak asasi bagi masyarakat Indonesia adalah dengan membentuk Undang-Undang Hak Asasi Manusia (HAM) yaitu Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang mengatur mengenai hak-hak yang dilindungi oleh negara dan pembentukan Komnas HAM. Pembentukan undang-undang ini juga berdasarkan dengan ketentuan dalam sila ke-dua Pancasila yaitu kemanusiaan yang adil dan beradab dan juga ketentuan dalam UUD NRI 1945 pada Pasal 28 A-G, serta dibentuk pula peradilan HAM yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2000 tentang Pengadilan Hak Asasi Manusia. Hal-hal yang diatur mengenai HAM dalam Pasal 28D ayat (1) UUD NRI 1945 yang berbunyi hak atas pengakuan,

¹Arum Sutrisni Putri, 2020, “Sistem Hukum di Indonesia Sesuai UUD 1945” Kompas.com, tanggal 28 Februari 2020, Jakarta, hlm.1

jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak hukum konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

UUPK mengatur kegiatan antara pelaku usaha dengan konsumen secara keseluruhan, pengaturan yang terdapat dalam UUPK guna melindungi kepentingan konsumen dan pelaku usaha. PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang diatur oleh UUPK. Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan di bidang tenaga listrik yang diselenggarakan oleh pemerintah. PT PLN (Persero) memiliki kewenangan penuh yang diberikan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan penuh di bidang tenaga listrik yang penggunaannya diberikan untuk seluruh lapisan masyarakat Indonesia.² Ketersediaan listrik di suatu negara menjadi tanggung jawab dari pemerintah, hal ini karena listrik sangat berperan dalam perkembangan ekonomi nasional.³ Pengaturan mengenai PT PLN (Persero) telah dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menjelaskan bahwa ketenagalistrikan merupakan segala

²Jepri Hasiholan dan Mariske Myeke Tampi, 2021, "Perlindungan Konsumen Pengguna Listrik Paca Bayar Terhadap Kenaikan Tagihan Listrik PLN Secara Tiba-Tiba dimasa Pandemi Covid-19 (Studi Kenaikan Listrik Periode April-Mei dan Juni 2020)", *Jurnal Hukum Adigama*, Volume 4 Nomor 1, Juni 2021, hlm.210

³Irpan, 2013, "Tinjauan Hukum tentang PT PLN (Persero) sebagai Pelaku Usaha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen", *Jurnal Ilm Hukum Legal Opinion*, Volume 1 Edisi I, Media Neliti, hlm.1

sesuatu yang menyangkut tentang penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik.

Hubungan antara PT PLN (Persero) dengan pengguna listrik adalah hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen. Untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik oleh BUMN termasuk PT PLN (Persero) diawasi oleh suatu lembaga independen yaitu Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Ombudsman Republik Indonesia menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia merupakan sebuah lembaga pemerintah yang bersifat independen dan tidak ada campur tangan lembaga pemerintah lainnya yang memiliki fungsi untuk mengawasi penyelenggaraan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang ditunjukkan untuk kepentingan masyarakat Indonesia.⁴ Penyelenggaraan pelayanan publik yang diawasi oleh Ombudsman Republik Indonesia adalah pelayanan publik yang sebagian atau seluruh biayanya menggunakan dana dari APBN atau APBD.⁵ Ombudsman Republik Indonesia memiliki dasar hukum yang menjadi pedoman bagi berdirinya Ombudsman Republik Indonesia yaitu pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam hal menjalankan fungsinya, Ombudsman Republik Indonesia menerima aduan dari masyarakat yang memberikan pengaduan

⁴*Ombudsman RI*, Tugas dan Fungsi Ombudsman, hlm. 1 <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfft>, diakses pada 21 September 2022.

⁵Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, dan Diani Indah Rachmitasari, 2013, *Memahami Maladministrasi*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta, hlm.9.

terkait pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang dinilai tidak berjalan dengan maksimal oleh masyarakat Indonesia.

Adanya pandemi *Corona Virus Disease* (Covid-19) yang menyerang dunia menimbulkan dampak dan kerugian yang cukup banyak bagi masyarakat dunia khususnya Indonesia. Pandemi Covid-19 ini membuat pemerintah harus mengeluarkan kebijakan-kebijakan baru untuk melindungi masyarakat Indonesia. Salah satu kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah adalah Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 29.K/HK.02/MEM.L/2021 tentang Pemberian Stimulus Tarif Tenaga Listrik Konsumen PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) dalam Rangka Menghadapi Dampak Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Pemerintah menetapkan untuk menyediakan subsidi listrik kepada konsumen listrik 450 VA sebesar 100% (persen) atau pemberian token listrik untuk konsumen prabayar dan pemberian potongan 50% biaya tagihan listrik untuk konsumen 900 VA atau diskon 50% untuk konsumen prabayar.

Hak bagi masyarakat Indonesia adalah untuk mendapatkan pelayanan yang baik serta mendapatkan tenaga listrik dengan mutu yang baik dan harga yang wajar, hal ini tertuang dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dengan demikian, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan tenaga listrik yang baik dengan mutu yang terbaik dengan biaya yang wajar tanpa dilebih-lebihkan. Untuk memperoleh hak yang dimiliki oleh konsumen sebagai pengguna tenaga listrik, perlu juga ditingkatkan kesadaran, serta pemahaman konsumen agar dalam menggunakan tenaga listrik dapat terlaksana secara tepat

guna. Di samping itu ada pula kewajiban dari pihak PT PLN (Persero) yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumen dan meningkatkan kualitasnya terlebih di masa pandemi dimana kebutuhan akan tenaga listrik sangat dibutuhkan bagi masyarakat Indonesia.⁶

Di masa pandemi Covid-19 ini, pihak PT PLN (Persero) memberikan bantuan subsidi biaya listrik kepada konsumen terdaftar untuk meringankan beban masyarakat Indonesia di masa sulit ini. Faktanya konsumen menerima kenaikan biaya listrik yang seharusnya pemerintah memberikan bantuan subsidi listrik. Masih banyak masyarakat Indonesia yang memberikan keluhan atas kenaikan biaya listrik yang harus dibayarkan oleh konsumen secara tiba-tiba di masa pandemi Covid-19 tanpa pemberitahuan sebelumnya dari pihak PT PLN (Persero). Hal ini tidak sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam UUPK dimana pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi secara jelas kepada konsumennya.⁷ Ketentuan ini selaras dengan United Nations Conference On Trade and Development (United Nations Guidelines for Consumer Protection) yang menyebutkan:

“Disclosure and transparency. Businesses should provide complete, accurate and not misleading information regarding the goods and services, terms, conditions, applicable fees and final costs to enable consumers to take informed decision. Businesses should ensure easy access to this information, especially to the key terms and conditions, regardless of the means of technology used”⁸

⁶Effi Anggita Sari, 2009, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Tanggung Jawab Perdata PT. PLN (Persero) Cabang Lahat Ranting Baturaja dalam Pencatatan kWh Meter Listrik*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Palembang, hlm. 1

⁷Jepri Hasiholan dan Mariske Myeke Tampi, Loc. Cit

⁸United Nations Guidelines for Consumer Protection, 2016, hlm.9

Kenaikan tagihan listrik ini dianggap menyulitkan masyarakat Indonesia sebagai konsumen listrik. Konsumen tenaga listrik dalam hal ini merupakan masyarakat Indonesia menerima informasi yang sangat minimalis dalam kebijakan pemberian subsidi listrik dari pemerintah tersebut. Sehingga ketika terjadi ketidaksesuaian fakta di lapangan dengan pemahaman masyarakat Indonesia dapat menimbulkan kesalahpahaman hingga berkurangnya rasa tidak percaya masyarakat kepada pemerintah. Oleh sebab itu, dalam hal ini PT PLN (Persero) diharapkan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terlebih di masa pandemi.

Konsumen yang mengalami peristiwa seperti ini dapat mengajukan laporan kepada Ombudsman Republik Indonesia untuk ditinjau lebih lanjut apakah terjadi praktik maladministrasi atau tidak. Hal ini karena Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas dan kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan kejadian ini menyebabkan adanya aduan dari masyarakat pengguna jasa listrik kepada Ombudsman Republik Indonesia. Aduan yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia untuk menindaklanjuti aduan ini dan membantu masyarakat Indonesia untuk memperoleh hak yang seharusnya mereka dapatkan.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan masalah di atas dengan judul “Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Kenaikan Tagihan Listrik PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap kenaikan tagihan listrik konsumen PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)?
2. Bagaimana Peran Ombudsman Republik Indonesia serta kendala apa saja yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia terhadap kenaikan tagihan listrik konsumen PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap kenaikan tagihan listrik konsumen PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)
2. Untuk mengetahui Peran Ombudsman Republik Indonesia serta kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia terhadap kenaikan tagihan listrik konsumen PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya mengenai peran Ombudsman Republik Indonesia dalam perlindungan kenaikan biaya listrik konsumen PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)

2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat bagi penulis adalah sebagai bahan untuk menambah wawasan penulis dalam memperdalam ilmu pengetahuan serta memahami bagaimanakah peran Ombudsman Republik Indonesia dalam

menangani aduan masyarakat atas kenaikan biaya listrik Era Pandemi Covid-19

- b. Manfaat bagi masyarakat adalah sebagai masukan untuk dapat memahami tinjauan terhadap peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani aduan masyarakat atas kenaikan biaya listrik di Era Pandemi Covid-19

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan oleh penulis melalui *resources*, baik melalui situs perpustakaan *online* Universitas Atma Jaya Yogyakarta yaitu <https://lib.uajy.ac.id> ataupun melalui pencarian berdasarkan sumber lainnya seperti buku, jurnal, maupun sumber dari internet lainnya, penelitian yang mengambil topic mengenai Peran Ombudsman Republik Indonesia dan Perlindungan Hukum Konsumen ini merupakan hasil karya asli dari penulis dan bukan merupakan duplikasi dari karya peneliti lainnya. Beberapa karya penelitian yang dapat dijadikan pembandingan bagi penulis dalam menuliskan penelitian ini yaitu:

1. Skripsi oleh Kusmianto, Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Tahun 2013 dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen listrik pada PT PLN (Persero) Cabang Makassar"
 - a. Rumusan masalah : 1) Bagaimana pelaksanaan Hukum Perlindungan Konsumen listrik di PT PLN (Persero) Cabang Makassar?; 2) Upaya-upaya apa yang dilakukan konsumen dan PT PLN dalam mewujudkan pelaksanaan perlindungan hukum kelistrikan di PT PLN (Persero) Cabang Makassar?

- b. Hasil penelitian : Hasil penelitian yang diperoleh dari skripsi oleh Kusmianto ini adalah bahwa PT PLN sudah membuat perjanjian jual beli dengan konsumen, melalui perjanjian tersebut sudah disebutkan mengenai hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Pada perjanjian jual beli tersebut juga sudah didasarkan kepada Undang-Undang Ketenagalistrikan yang berlaku, agar tidak menyimpang dari undang-undang yang telah ada sebelumnya. Namun, perjanjian jual beli ini tidak mencantumkan mengenai informasi barang yang akan dijual oleh pihak penjual dalam hal ini merupakan PT PLN, jika menganut kepada UUPK hal ini tidak sesuai, karena menurut UUPK informasi mengenai barang yang diperjual belikan ini harus diketahui oleh konsumen jika mengalami kerugian adalah : 1) Konsumen dapat menggugat pihak pelaku usaha kepada lembaga peradilan; 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui peradilan ataupun di luar lembaga peradilan; 3) Penyelesaian sengketa di luar peradilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sesuai dengan yang ada di dalam Undang-Undang; 4) Jika konsumen memilih penyelesaian sengketa di luar peradilan, maka gugatan yang ditempuh melalui jalur peradilan dapat dilakukan jika penyelesaian di luar peradilan tidak berhasil ditempuh oleh kedua belah pihak.
- c. Perbedaan antara skripsi pembanding dengan skripsi saya adalah pada skripsi pembanding ini lebih memfokuskan kepada pelaksanaan Hukum Perlindungan Konsumen listrik atas studi kasus yang terjadi di Makassar, sedangkan skripsi saya akan lebih memfokuskan kepada pengawasan

Ombudsman Republik Indonesia terhadap perlindungan kenaikan biaya listrik oleh konsumen PT PLN (Persero).

2. Skripsi oleh Risa Risqiyah, mahasiswa Hukum Bisnis Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Tahun 2017 dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT PLN (Persero) Banyuwangi dalam Kasus Pemadaman Listrik Tinjauan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Masalah Mursalah (Studi di PT. PLN (Persero) Banyuwangi)”
 - a. Rumusan masalah : 1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen PT PLN (Persero) Banyuwangi dalam kasus pemadaman listrik tinjauan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?; 2) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen PT PLN (Persero) Banyuwangi dalam kasus pemadaman listrik perspektif Masalah?
 - b. Hasil penelitian : Hasil penelitian yang diperoleh dari skripsi oleh Risa Risqiyah adalah bahwa pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) cabang Banyuwangi sudah memperhatikan perlindungan bagi konsumen untuk meminimalisir kerugian yang mungkin ditimbulkan akibat adanya pemadaman listrik ini. Pihak PT PLN (Persero) cabang Banyuwangi telah menyediakan fasilitas-fasilitas yang dapat dipergunakan saat pemadaman listrik berlangsung, sehingga pemadaman listrik yang dilakukan tidak merugikan konsumen. Pemadaman yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) cabang Banyuwangi ini juga memperhatikan jadwal pemadaman listrik agar tidak mengganggu aktivitas konsumen, dan

pemadaman diusahakan agar tidak berlangsung lama. Perlindungan hukum terhadap konsumen dari pemadaman listrik oleh PT PLN (Persero) cabang Banyuwangi yang telah memberikan fasilitas pengganti dan menepati janji yang telah dibuat sebelumnya telah menjadi hal yang baik dan tidak merugikan konsumen.

- c. Perbedaan skripsi pembanding dengan skripsi saya adalah pada skripsi pembanding lebih memfokuskan kepada perlindungan konsumen terhadap pemadaman listrik yang terjadi di Banyuwangi ditinjau dari UUPK, sedangkan konsumen terhadap kenaikan biaya tenaga listrik yang terjadi dimasa pandemic Covid-19

3. Skripsi Al Ihwal, Mahasiswa Fakultas Hukum Institut Agama Islam Negeri Palopo, Tahun 2021 dengan judul “Peran Ombudsman dalam meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasah Syariah”

- a. Rumusan masalah : 1) Bagaimana peran lembaga Ombudsman dalam meningkatkan pengawasan terhadap kesadaran pengguna pelayanan publik?; 2) Bagaimana penerapan sanksi hukum lembaga ombudsman terhadap lembaga pelayanan publik yang melakukan maladministrasi?; 3) Bagaimana kedudukan lembaga ombudsman dalam siyasah syariah?
- b. Hasil penelitian : Hasil penelitian yang diperoleh dari skripsi oleh Al Ihwal adalah bahwa Ombudsman telah berperan secara efektif dalam meningkatkan kesadaran pengguna pelayanan publik, hal ini dapat ditemukan pada fungsi dan tugas Ombudsman yang telah terlaksana secara nyata dan efektif. Sanksi yang diberikan Ombudsman ketika terjadi praktek

maladministrasi adalah dengan menjalankan rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman, jika rekomendasi tersebut tidak dijalankan maka akan diberikan sanksi administrative sesuai dengan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Kedudukan Ombudsman sebagai pengawasan pelayanan public merupakan tindakan yang baik sesuai dengan pengawasan pelayanan publik merupakan tindakan yang baik sesuai dengan *wilayat al-Muzalim* dan *wilayat al-Hisbah* dalam ketatanegaraan Islam.

- c. Perbedaan skripsi pembanding dengan skripsi saya adalah pada skripsi pembanding lebih membahas kepada bagaimana pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam meningkatkan pengawasan kesadaran penggunaan pelayanan publik, sedangkan skripsi yang akan saya buat ini lebih membahas kepada pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap kenaikan biaya listrik yang harus ditanggung oleh masyarakat, serta membahas mengenai kendala-kendala apa saja yang dialami oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan public terkait penggunaan tenaga listrik oleh konsumen.

F. Batasan Konsep

1. Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia ialah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh

penyelenggaraan negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

2. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

3. Konsumen

Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu setiap orang yang mengonsumsi atau memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk orang lain.

4. Pelaku Usaha

Pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah setiap orang perseorangan maupun badan usaha, baik badan hukum maupun bukan badan hukum yang melakukan kegiatan perdagangan baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama melakukan perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.

5. Tenaga Listrik

Tenaga listrik menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan ialah suatu bentuk energy sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, tetapi tidak meliputi listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika, atau isyarat.

6. PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) yang selanjutnya disebut PT PLN (Persero) menurut Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2017 tentang Operasi Pasalel Pembangkit Tenaga Listrik dengan Jaringan Tenaga Listrik PT Perusahaan Listrik Negara (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).

G. Metode Penelitian

Pengertian penelitian hukum menurut Prof. Dr. Soerjono Soekanto, S.H., M.A., dan Sri Mamudji, S.H., M.L.L ialah suatu sarana pokok dalam mengembangkan ilmu pengetahuan teknologi. Penelitian bertujuan untuk mengungkap fakta secara sistematis, metodologis dan konsisten.⁹

1. Penelitian normatif

⁹Soerjono Soekamto dan Sri Mamuji, 2015, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 1

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif. Penelitian normatif menurut Prof. Dr. Peter Mahmud Marzuki, S.H., M.S., LL.M merupakan suatu rangkaian untuk mengumpulkan aturan hukum, prinsip hukum, maupun doktrin hukum yang berkaitan guna menemukan jawaban atas isu hukum yang sedang dibahas.¹⁰ Norma hukum dan teori hukum yang ditemukan serta berkaitan dengan subjek yang dibahas yaitu mengenai naiknya harga listrik digunakan sebagai acuan dalam mengumpulkan data untuk penelitian.

a. Sumber data

Sumber data dalam mengumpulkan informasi yang digunakan untuk melakukan penelitian ini dibedakan menjadi dua kategori data, yaitu data primer dan data sekunder.

- 1) Data primer, data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara yang dilakukan dengan narasumber dari Ombudsman Republik Indonesia terkait perlindungan konsumen dalam kenaikan biaya listrik.
- 2) Data sekunder, data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui pengumpulan data berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, pendapat hukum, internet, jurnal dan sumber lainnya yang dipublikasi resmi dan dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian ini.

Bahan hukum primer yang digunakan, yaitu:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

¹⁰Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, hlm.

- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara
- d) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- e) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- f) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.
- g) Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.
- h) Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 29.K/HK.02/MEM.L/2021 tentang Pemberian Stimulus Tarif Tenaga Listrik Konsumen PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) dalam Rangka Menghadapi Dampak Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).
- i) United Nations Guidelines for Costumer Protection.

Bahan hukum sekunder yang digunakan yaitu buku, jurnal, artikel-artikel, berita yang berkaitan dengan bantuan subsidi listrik kepada masyarakat konsumen tenaga listrik di masa pandemi Covid-19.

b. Cara pengumpulan data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan cara:

- 1) Studi kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku, jurnal-jurnal, maupun artikel-artikel terkait yang sesuai dengan dibutuhkan. Data yang didapatkan melalui studi kepustakaan ini dijadikan acuan atau dasar teori dalam penelitian yang dilakukan.

2) Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada narasumber baik secara lisan maupun tulisan untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Pada penelitian ini dilakukan wawancara dengan Asisten Keasistenan Utama V Ombudsman Republik Indonesia, Saputra Malik, S.H.

c. Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini yang terdiri dari data primer dan data sekunder serta bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang dianalisis secara kualitatif, yaitu proses menganalisis data berdasarkan norma-norma hukum yang berlaku, pendapat narasumber, serta teori-teori yang ada yang berkaitan dengan penelitian ini.