

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Kenaikan tagihan biaya listrik PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) ditinjau berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur atas jaminan dan kondisi barang atau jasa yang akan dibeli. Hal ini juga selaras dengan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur atas barang atau jasa yang ditawarkan. Pasal ini menjelaskan bahwa PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) selaku pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi kepada konsumen atas barang atau jasa yang ditawarkan, namun pada kasus ini PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) tidak memberitahukan kepada konsumen mengenai tarif listrik perKWh dan kurang mengedukasi konsumen untuk menghitung secara mandiri biaya listrik yang dikonsumsi.
2. Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani permasalahan kenaikan tagihan biaya listrik PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) ialah dengan melakukan klarifikasi secara daring dalam diskusi publik yang disiarkan melalui media zoom agar dapat dilihat oleh masyarakat luas

terutama masyarakat yang merasa dirugikan dan melaporkan kenaikan tagihan listrik kepada Ombudsman Republik Indonesia. Dalam diskusi publik ini pihak PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) menjelaskan bahwa tidak ada kenaikan tarif listrik perKWh seperti yang dilaporkan oleh masyarakat, melainkan adanya indikasi meningkatnya penggunaan listrik oleh masyarakat, terlebih di masa pandemi ini masyarakat Indonesia melakukan program WFH bagi para pekerja dan PJJ bagi para pelajar dan mahasiswa, adanya program ini mempengaruhi penggunaan listrik yang dikonsumsi oleh konsumen terlebih penggunaan komputer dan perangkatnya juga memerlukan tenaga listrik. Pihak PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) juga menjelaskan bahwa penggunaan barang-barang elektronik rumah tangga seperti AC, mesin cuci, dan barang elektronik lainnya apabila digunakan secara bersamaan maka akan meningkatkan voltage listrik secara drastis hal ini juga yang menjadi penyebab naiknya tagihan listrik masyarakat.

Kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia selama melakukan pemeriksaan terhadap kenaikan tagihan listrik adalah:

- a. Tidak dapat melakukan pemeriksaan secara langsung

Adanya pandemi membuat Ombudsman Republik Indonesia tidak dapat melakukan pemeriksaan secara langsung, melainkan harus melalui daring.

- b. Kebijakan baru selama masa darurat

Pandemi yang terjadi pada tahun 2020 juga membuat pemerintah menetapkan kebijakan-kebijakan darurat yang khusus diterapkan hanya selama masa pandemi berlangsung.

c. Banyaknya laporan masyarakat

Banyaknya laporan yang diajukan oleh masyarakat terkait permasalahan kenaikan tagihan biaya listrik ini juga menjadi kendala bagi Ombudsman Republik Indonesia karena hal ini membuat pemeriksaan membutuhkan waktu yang lebih lama.

**B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yang menjadi saran penulis adalah pihak PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) sebaiknya meningkatkan pelayanan kepada konsumen tenaga listrik yaitu memberikan informasi mengenai berbagai hal terkait penyediaan listrik kepada konsumen dan juga pemberian pelayanan pengaduan masyarakat agar lebih ditingkatkan lagi. Akan lebih baik jika masyarakat diberi pengetahuan lebih lanjut mengenai perhitungan tagihan biaya listrik yang dibebankan kepada konsumen listrik agar konsumen dapat menghitung penggunaan listrik setiap bulannya untuk meminimalisir adanya kesalahpahaman antara konsumen dengan PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) selaku pelaku usaha kemudian apabila ada tagihan yang tidak wajar konsumen dapat dengan sigap dan tanggap melaporkan kepada pihak yang berwenang.

## Daftar Pustaka

### Buku

- Abdul Halim Barakatullah, 2016, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Nusa Media, Bandung.
- Galang Asmara, 2016, *Hukum Perlindungan Negara kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, Laksbang PRESSindo, Yogyakarta.
- Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, dan Diani Indah Rachmitasari, 2013, *Memahami Maladministrasi*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta.
- Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta.
- Soerjono Soekamto dan Sri Mamuji, 2015, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Yupiter Marpi, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce*, Zona Media Mandiri, Tasikmalaya.

### Jurnal dan Artikel

- Al Ihwal, 2021, “Peran Ombudsman dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasah Syariah” Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Arum Sutrisni Putri, 2020, “Sistem Hukum di Indonesia Sesuai UUD 1945” Kompas.com, tanggal 28 Februari 2020, Jakarta.
- Effi 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.
- Irpan, 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.
- Jepri 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.
- Kusmianto, 2013, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik pada PT PLN (Persero) Cabang Makassar”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Muzaddaq Iqbal, 2016, “*Pengaruh Pertumbuhan Penjualan Tenaga Listrik dan Struktur Modal Terhadap Tingkat Profabilitas Pada PT PLN (Persero) Area Balakumba*”, Tesis, Universitas Negeri Makassar.

Risqiyah, R, 2017, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT PLN (Persero) Banyuwangi dalam kasus pemadaman listrik tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Masalah : Studi di PT PLN (Persero) Banyuwangi*”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

### **Internet**

Hariyanto, 6 Tujuan UU Perlindungan Konsumen di Indonesia, <https://ajaib.co.id/6-tujuan-uu-perlindungan-konsumen-di-indonesia/>, diakses 27 November 2022.

Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kabupaten Sukoharjo, Pengertian Perlindungan Hukum dan Cara Memperolehnya, [https://www.google.com/search?q=perlindungan+hukum+adalah&rlz=1C1YTUH\\_idID1015ID1016&oq=perlindungan+hukum+adalah&aqs=chrome..69i57j0i51213j0i22i3016.6013j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=perlindungan+hukum+adalah&rlz=1C1YTUH_idID1015ID1016&oq=perlindungan+hukum+adalah&aqs=chrome..69i57j0i51213j0i22i3016.6013j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8), diakses 29 November 2022.

*Ombudsman RI*, Sekilas Ombudsman, <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfft>, diakses pada 21 September 2022.

*Ombudsman RI*, Tagihan Listrik Meroket Sampai 600 Persen, PLN Dilaporkan ke Ombudsman, <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk-tagihan-listrik-meroket-sampai-600-persen-pln-dilaporkan-ke-ombudsman>, diakses pada 21 September 2022.

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

*PLN*, Maksud dan Tujuan Perseroan, <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan#:~:text=Untuk%20menyelenggarakan%20usaha%20penyediaan%20tenaga,menerapkan%20prinsip%2Dprinsip%20Perseroan%20Terbatas>, diakses pada 19 September 2022

Wida Kurniasih, Hukum: Pengertian, Tujuan, Fungsi, Unsur dan Jenis, <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-hukum/>, diakses tanggal 29 November 2022.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

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).

United Nations Guidelines for Costumer Protection.