

## PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN LISTRIK PRABAYAR DI MAGELANG

Siti Vickie Dina Adhiansyah<sup>1</sup>, Heniyatun,SH,MHum<sup>2</sup>, Puji Sulistiyaningsih<sup>3</sup>\*<sup>123</sup>Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Magelang \*vickie.adhisyah@gmail.com

### ABSTRACT

*Along with the development of technology, PT. PLN (Persero) has developed a product called "Prepaid Electricity". Prepaid electricity PT. PLN a new service for customers to manage power consumption, that came into effect in 2008. In the course of pre-paid electricity it turns out there is still a shortage of electricity that causes consumer complaints in Magelang. Based on the existing background, the authors are interested in researching it. The problem of this thesis research is: 1) How is the agreement between the electrical installation of prepaid electricity in Magelang, (2) How does the legal protection prepaid electricity consumers in Magelang, (3) What efforts were made by consumers of electricity when harmed in the use of prepaid electricity in Magelang. The method used in the preparation of this paper uses normative juridical approach. The research material used by the authors consisted of primary legal materials, secondary and tertiary. The data used is secondary data, research specifications is a research-analytical description. This study using purposive sampling method with the research tools shaped open questionnaire respondents as many as 25 people in the area of prepaid electricity consumers Magelang, interviews with officials of PLN Area Magelang and related parties. Based on the research results showed that the electricity trading mechanism consists of a new installation of electric power, electric power changes and migration electricity. Legal protection prepaid electricity include: (1) The Power Purchase Agreement (SPJBTL), these agreements can be categorized as a standard contract. If the terms of consumer protection laws, clauses in SPJBTL still containing the exoneration clause, thus infringing the rights of consumers, 2) Prepaid electricity rates are more expensive than postpaid electricity, this is caused by the electrical installation is not appropriate. Another factor that is coming into effect of the tariff adjustment is affected by the dollar exchange rate, crude oil prices and inflation, causing prices to fluctuate basic tariffs, (3) Their administrative costs and of street lighting tax (PPJ) charged to electricity consumers. Token purchase electricity online through bank services is what causes the emergence of administrative costs, because the bank as a company whose orientation also for profit. If the terms of consumer protection law, the imposition of administrative costs should be the responsibility of the PLN. While RPM is set by the government tax Magelang, PLN only as the tax collector, 4) Electricity consumers are not given the right to choose when it will perform a new installation or additional power, if the terms of consumer protection laws, the violation of consumer rights. Settlement of disputes in the area of prepaid electricity Magelang, completed with a direct way between PLN and consumers. Consumers are harmed can submit a complaint directly to PLN through the contact center "PLN 123". In principle PLN Magelang emphasizes dispute resolution deliberation, to reaching an agreement and promote justice between PLN and consumers.*

*Keywords: prepaid electricity, mechanism, consumer protection, dispute settlement*

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi, demikian pula dengan PT. PLN (Persero) mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi informasi yang disebut "Listrik Prabayar". Listrik Prabayar merupakan layanan baru dari PLN untuk pelanggan dalam

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang

<sup>3</sup> Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang

mengelola konsumsi listrik melalui meter elektronik Prabayar. Pada sistem listrik Prabayar, pelanggan terlebih dahulu membeli token (voucher listrik isi ulang) yang terdiri dari 20 (dua puluh) digit nomor yang bisa diperoleh melalui gerai Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di sejumlah bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online. Kemudian, nomor token listrik tadi dimasukkan (diinput) ke dalam kWh (*kilowatt hours*) meter khusus yang disebut dengan meter Prabayar dengan bantuan *keypad* yang sudah tersedia di meter Prabayar.<sup>4</sup>

Pembayaran listrik melalui sistem online mulai diberlakukan oleh PT. PLN (Persero) sejak tanggal 27 Oktober 2000 yang bertepatan pada peringatan hari listrik nasional oleh menteri ESDM dengan nama Pembayaran Tagihan Listrik Fleksibel dan Otomatis (PRAQTIS). Kemudian pada tahun 2008, PRAQTIS diganti nama menjadi *Payment Point Online Banking* (PPOB).<sup>5</sup>

Inovasi yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) tersebut, tidak serta merta membawa dampak yang baik, ternyata hal tersebut juga menyebabkan beberapa keluhan konsumen terutama di Magelang. Faktor lain yang menyebabkan keluhan konsumen listrik yaitu bahwa pelanggan belum mendapatkan pelayanan secara optimal, mungkin akibat kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen listrik, demikian juga hak dan kewajiban PT. PLN sebagai penyedia energi listrik atau produsen listrik. Selain itu, belum terciptanya hubungan timbal balik yang serasi antara PT. PLN dengan konsumen listrik yang menyebabkan banyak informasi dari PT. PLN yang layak untuk diketahui konsumen listrik, tidak sampai kepada konsumen listrik.

Berdasarkan kerangka pemikiran serta latar belakang yang ada, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam bentuk Skripsi dengan Judul “**Perlindungan Hukum Konsumen Listrik Prabayar Di Magelang**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana mekanisme perjanjian pemasangan listrik Prabayar antara konsumen listrik dengan PT. PLN (Persero) di Magelang?
- b. Bagaimana perlindungan hukum konsumen listrik Prabayar di Magelang?
- c. Upaya apa yang dilakukan oleh konsumen listrik bila dirugikan dalam penggunaan listrik Prabayar di Magelang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui mekanisme perjanjian pemasangan listrik Prabayar antara konsumen listrik dan PT. PLN (Persero) di Magelang.
- b. Untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen listrik Prabayar di Magelang.

---

<sup>4</sup>Listrik Prabayar. [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id), diunduh tanggal 6 Agustus 2016, pukul 17.45 WIB

<sup>5</sup><http://www.hukumonline.com>, diunduh tanggal 10 Agustus 2016, pukul 8.25 WIB.

- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh konsumen listrik bila dirugikan dalam penggunaan listrik Prabayar di Magelang.

## 2. METODE PENELITIAN

Agar penelitian berjalan dengan baik dan memperoleh hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, maka memerlukan metode penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu menganalisa data dengan menggunakan pendekatan melalui dalil atau kaidah yang menjadi pedoman perilaku manusia.<sup>6</sup> Pendekatan ini bertujuan untuk menjelaskan tentang apa yang dikaji dan diteliti dengan norma atau hukum melalui sumber hukum positif. Wawancara yang penulis lakukan hanyalah untuk memperkuat analisis penulis bukanlah sebagai data utama dalam penyusunan skripsi ini.

Bahan penelitian yang digunakan oleh penulis terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Sedangkan data yang digunakan oleh penulis pada prinsipnya adalah data sekunder, data primer digunakan oleh penulis untuk memperkuat analisis penulis.

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah penelitian deskripsi-analitis, yaitu menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan.<sup>7</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan karakteristik yang berhubungan dengan konsumen sebagai pihak yang berperan penting dalam suatu transaksi jual beli ketenagalistrikan Prabayar di Indonesia sehingga peneliti mendapatkan gambaran yang jelas tentang masalah yang diangkat pada penelitian ini.

Luasnya wilayah Indonesia dan banyaknya konsumen listrik Prabayar yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, oleh penulis sampel dalam penelitian ini ditentukan, yaitu konsumen listrik Prabayar di wilayah Magelang dengan teknik *purposive sampling* yaitu dengan responden sebanyak 25 orang konsumen, serta melakukan wawancara kepada narasumber yang terdiri dari pejabat PT. PLN (Persero) area Magelang, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Magelang, kantor cabang YLKI terdekat di Yogyakarta, bank dan ritel penjualan voucher listrik.

Penelitian yang dilakukan penulis termasuk penelitian hukum normatif dengan metode pengumpulan data primer berupa: observasi, wawancara dan kuisioner.<sup>8</sup>

Untuk memperoleh data yang akurat, peneliti melakukan observasi di lapangan khususnya konsumen listrik Prabayar di wilayah Magelang dengan pengisian kuisioner dengan bentuk terbuka berisi pertanyaan yang tidak disertai jawaban dan wawancara kepada pejabat PT. PLN

---

<sup>6</sup> Johannes Suprpto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, Cet.1 ( Jakarta: Penerbit Rinek Cipta, 2003), hal.2.

<sup>7</sup> Ronny Hanitjo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Cetakan kelima, (Jakarta: Ghalia Indonesia : 1994), hlm. 35.

<sup>8</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cet.1 (Bandung : PT. Citra Aditya bakti, 2004), hal.82. , hal.85-86.

(Persero) dan ritel penjualan voucher listrik (token) di wilayah Magelang berkaitan dengan topik yang diangkat oleh peneliti.

Penelitian ilmiah dalam skripsi yang dilakukan penulis menggunakan analisa kualitatif, sedangkan untuk pengambilan kesimpulan oleh penulis dilakukan dengan metode induktif yaitu menggunakan strategi penelitian studi kasus dengan pendekatan yang terjadi di lapangan dengan cara melakukan wawancara dan kuisioner dikaitkan hukum positif yang berlaku dalam hal ini yaitu perlindungan hukum konsumen listrik Prabayar di Magelang.

### **2.1 Prosedur Pemasangan Listrik Prabayar Di Magelang**

#### **a. Prosedur Penyambungan Baru**

Kegiatan pelayanan dilakukan dengan melaksanakan beberapa tahapan :<sup>9</sup>

- 1) Pendaftaran: calon pelanggan datang ke loket PLN atau mengirim surat/ faksimil/ internet/ SMS/ online, atau telepon atau saat pemasaran keliling.
- 2) Dokumen pendukung terdiri dari : fotocopy KTP/ identitas diri lainnya dari calon pelanggan., surat kuasa apabila calon pelanggan tidak dapat berhubungan langsung dengan PLN, gambar sket lokasi rumah yang bersangkutan, fotocopy rekening listrik tetangga sebelah terdekat, daya yang diinginkan, serta rencana penggunaan listrik (rumah tangga, bisnis, industri, atau yang lain).<sup>10</sup>
- 3) Petugas PLN melakukan survey pada lokasi.
- 4) Petugas PLN menerbitkan surat jawaban yaitu berupa surat persetujuan.
- 5) Calon pelanggan menyampaikan Sertifikat Laik Operasi (SLO). SLO yaitu surat bukti pernyataan bahwa instalasi listrik yang dipasang telah diperiksa oleh badan yang berwenang dan memenuhi standart sesuai aturan.
- 6) Calon pelanggan membayar biaya penyambungan dan stroom perdana.
- 7) Penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).
- 8) PLN melaksanakan penyambungan dan mengaktifkan kWh –meter listrik.

#### **b. Migrasi Listrik dari Pascabayar ke Prabayar**

Langkah-langkah yang dilakukan konsumen untuk migrasi listrik yaitu :<sup>11</sup>

- 1) Calon pelanggan melakukan pendaftaran dengan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan gambar denah lokasi rumah yang bersangkutan.
- 2) Petugas PLN menerbitkan surat persetujuan.
- 3) Calon pelanggan membayar biaya penyambungan dan stroom perdana.
- 4) Penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).

---

<sup>9</sup>PT. PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan, *Pelayanan Pelanggan (Diklat Profesi Non Teknik)*, (Jakarta : PT. PLN, 2009), hal.23.

<sup>10</sup>*Ibid.*, hal. 7.

<sup>11</sup>PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, *Electricity For Business In Jawa Tengah, D.I. Yogyakarta*, (Semarang : PT. PLN (Persero), 2010), hal.23.

- 5) Petugas PLN melaksanakan penyambungan dan mengaktifkan kWh-meter listrik prabayar/ meter analog. Listrik prabayar langsung bisa dinikmati.
- c. Prosedur Perubahan Daya
- Pelayanan perubahan daya meliputi: penambahan daya dan penurunan daya. Prosedur perubahan daya, dilaksanakan dengan beberapa tahapan yaitu :<sup>12</sup>
- 1) Pendaftaran yaitu datang ke loket PLN atau melalui online.
  - 2) Dokumen pendukung yang terdiri dari : fotocopy KTP/ SIM pelanggan, surat kuasa jika diwakilkan, fotocopy rekening yang lama, tanda bukti tidak mempunyai tagihan tunggakan, denah lokasi bangunan.
  - 3) Calon pelanggan mengisi formulir permintaan perubahan daya.
  - 4) Perencanaan survey.
  - 5) Penerbitan surat persetujuan/ jawaban dari PLN.
  - 6) Pelanggan menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).
  - 7) Pemeriksaan instalasi pelanggan.
  - 8) Pembayaran Biaya.
  - 9) Pelaksanaan penyambungan perubahan daya listrik.

### 3 HASIL PENELITIAN

#### 3.1 Perlindungan Hukum Konsumen Listrik Prabayar Di Magelang

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di lapangan dengan beberapa koresponden diantaranya konsumen listrik sebanyak 25 orang, pihak PLN maupun bank dan mitranya, ditemukan beberapa permasalahan perlindungan hukum konsumen listrik prabayar yaitu :

a. Terkait dengan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)

Berdasarkan hasil penelitian, 76 % dari 25 responden merasa keberatan terhadap perjanjian SPJBTL karena isi perjanjiannya sudah ditentukan dan tidak dapat diubah lagi serta lebih menguntungkan PLN.

Konsep perjanjian dalam SPJBTL termasuk standar kontrak (perjanjian baku). Konsep tersebut telah disusun sedemikian rupa oleh PLN sehingga pada waktu penandatanganan perjanjian, para pihak hanya tinggal mengisi beberapa hal yang bersifat subyektif seperti identitas diri dan alamat, sedangkan ketentuan-ketentuan mengenai substansi perjanjian (*term conditions*) sudah tertulis (tercetak) lengkap yang pada dasarnya tidak dapat diubah lagi.

Jika dilihat dari segi isinya, di dalam SPJBTL terdapat ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak sebagaimana yang diatur di dalam perjanjian tersebut. Ini berarti

---

<sup>12</sup>PT. PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan, *Op.,Cit*, hal.18-19.

pihak PLN sebagai pihak pengusaha cenderung melindungi kepentingannya sedemikian rupa dengan menetapkan sejumlah hak sekaligus membatasi hak-hak lawan. Sebaliknya PLN meminimalkan kewajibannya sendiri dan mengatur sebanyak mungkin kewajiban pihak lawan.

b. Tarif Listrik Prabayar yang lebih mahal dibandingkan dengan Tarif listrik pascabayar

80% dari 25 responden yang diwawancarai dan mengisi kuisioner menganggap bahwa tarif listrik prabayar lebih mahal dibandingkan dengan tarif listrik pasca bayar sehingga beberapa responden ingin beralih menggunakan listrik pascabayar. Supriyanto sebagai perwakilan dari PT. PLN (Persero) area Magelang, yang kemudian beliau memberikan keterangan bahwa tarif tenaga listrik yang dikenakan sebenarnya sama antara listrik prabayar dengan listrik pascabayar, yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Tarif Tenaga Listrik.

Faktor yang menyebabkan tagihan listrik prabayar lebih mahal atau boros menurut Supriyanto, yaitu pemasangan instalasi listrik di dalam rumah yang kurang tepat atau teknik pemasangan listrik yang kurang tepat. Pemasangan instalasi listrik di dalam rumah, PLN tidak bertanggungjawab, sebab diserahkan kepada si pemilik rumah untuk menentukan sendiri instalasi pemasangannya yaitu melalui Biro Tenaga Listrik (BTL) yang terdaftar dan mempunyai izin resmi ataupun dipasang sendiri.<sup>13</sup>

Bagi masyarakat yang tergolong tidak mampu (miskin), pemerintah mengadakan program subsidi listrik. Subsidi merupakan bantuan yang diberikan pemerintah kepada konsumen. Subsidi (*government transfer payment*) merupakan alat kebijakan pemerintah untuk redistribusi dan stabilisasi. Subsidi yang dibayarkan oleh pemerintah bertujuan untuk membuat suatu barang/jasa menjadi lebih murah untuk dibeli, digunakan, atau dihasilkan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>14</sup>

Selain program subsidi listrik pemerintah juga menerapkan tarif adjustment. Tarif adjustment adalah tarif yang dikenakan kepada pelanggan, akan terus disesuaikan (tiap bulan) dengan biaya produksi listrik, bisa dinaikkan atau diturunkan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tarif adjustment yaitu: nilai tukar mata uang dollar Amerika terhadap mata uang Rupiah (kurs), *Indonesia Crude Price* (ICP) atau harga minyak mentah Indonesia serta inflasi. Artinya harga listrik yang akan dibayarkan menjadi fluktuatif (lebih murah atau lebih mahal).

Ditetapkannya tarif adjustment oleh pemerintah menimbulkan pro dan kontra di masyarakat. Banyak yang menganggap bahwa pemerintah menerapkan sistem ekonomi liberal dan tidak pro rakyat, karena mekanisme penentuan harga tarif tenaga listrik yang

---

<sup>13</sup>*Ibid*

<sup>14</sup>Dungtji Munawar Widayaiswara Utama, *Memahami Pengertian dan Kebijakan Subsidi dalam APBN*, [www.Bppk.kemenkeu.go.id](http://www.Bppk.kemenkeu.go.id), diunduh tanggal 9 November 2016 Pukul 8.30 WIB.

diserahkan ke pasar. Hal ini bertentangan dengan konstitusi bangsa Indonesia terutama Pasal 33 UUD 1945, dimana listrik merupakan kebutuhan pokok masyarakat Indonesia, yang pengadaan, pengelolaan dan pengaturannya seharusnya dilakukan pemerintah untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

- c. Adanya penambahan biaya administrasi dan PPJ (Pajak Penerangan Jalan) setiap pembelian token atau voucher listrik.

68% dari 25 responden menganggap bahwa PT. PLN (Persero) melakukan praktek pungutan liar atas pengenaan biaya administrasi bank pada setiap pembelian token listrik Prabayar serta pengenaan biaya Pajak Penerangan Jalan (PPJ) setiap pembelian token listrik. Hal ini tentu saja memberatkan konsumen, karena setiap akan mengisi token listrik berapapun nilainya harus membayar biaya administrasi dan PPJ (Pajak Penerangan Jalan).

Tanggapan Supriyanto sebagai perwakilan PT. PLN area Magelang mengenai biaya administrasi yaitu bahwa listrik Prabayar merupakan inovasi dari pemerintah untuk jangka panjang dan mempunyai banyak keuntungan yaitu: <sup>15</sup> Konsumen dapat mengatur sendiri pemakaian listrik dan pembelian tokennya dan dengan adanya listrik Prabayar, tunggakan konsumen dan piutang perusahaan dapat berpotensi menurun dan PLN tidak lagi dibebankan biaya operasional seperti *teller*, *customer service*, dll karena pembayaran dilakukan melalui sistem online yaitu melalui bank bisa melalui *teller* ataupun ATM, serta melalui loket PPOB (mitra Bank). Pembelian token listrik yang *online* melalui jasa bank itulah yang menyebabkan munculnya biaya administrasi, jadi wajar jika bank menarik biaya untuk pelaksanaannya, karena bank merupakan perusahaan yang juga mencari keuntungan.

Dari hasil penelitian, nominal biaya administrasi yang dikenakan dalam pembelian token Prabayar diantaranya, yaitu :

- 1) Alfamart : Rp. 2000,-
- 2) Indomaret : Rp. 2000,-
- 3) BRI : Rp. 2500,-
- 4) Danamon : Rp. 2500,-
- 5) PT.Pos : Rp. 2500,-
- 6) BCA : Rp. 3000,-
- 7) BNI : Rp. 3000,-
- 8) BTPN : Rp. 3000,-
- 9) Mandiri : Rp. 4000,-
- 10) Cimb Niaga : Rp. 3500,-
- 11) Kios Bank BRI: Rp. 3000,-
- 12) Mandiri Syariah: Rp. 3000,-

<sup>15</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Supriyanto, HUMAS PLN Area Magelang

Terkait dengan Pajak Penerangan Jalan (PPJ), supriyanto menyampaikan bahwa PLN hanyalah sebagai pemungut pajak terkait PPJ, yang kemudian diserahkan kepada pemerintah daerah Magelang, PLN tidak mempunyai kewenangan untuk menentukan besarnya presentase PPJ yang harus dipungut.<sup>16</sup>

- d. Tidak diberikannya hak untuk memilih dari PLN kepada konsumen listrik ketika akan melakukan pemasangan baru ataupun perubahan daya

76% dari 25 responden mengatakan bahwa ketika konsumen yang melakukan transaksi jual beli tenaga listrik dalam bentuk pemasangan baru, konsumen tidak menerima informasi bahwa terdapat dua sistem pembayaran listrik yaitu pascabayar dan Prabayar, tapi oleh PLN langsung seketika dikasih prabayar, demikian juga konsumen yang melakukan penambahan daya. PLN menyampaikan jika meter listrik pascabayar (untuk tegangan rendah) tidak disediakan oleh PLN sekarang ini, hal ini telah disebutkan dalam SPJBTL bahwa meter listrik yang akan digunakan tertulis meter listrik dengan sistem prabayar, dan pelanggan/ konsumen sudah menyetujui hal itu dengan kesanggupan yang ditunjukkan dengan penandatanganan perjanjian SPJBTL, maka telah terjadi kesepakatan antara PLN dengan konsumen dan perjanjian tersebut sah.

Secara garis besar perlindungan hukum konsumen listrik prabayar di Magelang berdasarkan prosentase jumlah responden dapat dilihat dalam tabel berikut:

No	Perlindungan Hukum Konsumen Listrik Prabayar	Setuju	Tidak Setuju	Total
		%	%	%
1	Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik termasuk standar kontrak yang tidak dapat diubah lagi.	76	24	100
2	Tarif listrik prabayar yang lebih mahal dibandingkan dengan tarif listrik pascabayar.	80	20	100
3	Adanya biaya administrasi dan PPJ (Pajak Penerangan Jalan) setiap pembelian token atau voucher listrik.	32	68	100
4	Tidak diberikannya hak memilih dalam penggunaan listrik prabayar/ pascabayar oleh PLN	24	76	100

Sumber: Hasil Penelitian

### 3.2 Upaya yang Dilakukan oleh Konsumen Listrik yang Dirugikan dalam Penggunaan Listrik Prabayar Di Magelang

<sup>16</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Suprianto HUMAS PLN Area Magelang

Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (1) jo Pasal 47 UUPK penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara yaitu penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika dan penyelesaian sengketa melalui BPSK.

Penyelesaian sengketa yang telah dilakukan oleh PT. PLN area Magelang terkait listrik prabayar selama ini menggunakan penyelesaian sengketa secara langsung atau seketika. Sedangkan penyelesaian sengketa melalui BPSK dan pengadilan terkait listrik prabayar belum pernah dilakukan oleh PLN area Magelang artinya konsumen listrik yang mempunyai sengketa dengan PLN di Magelang belum ada yang menuntut untuk penyelesaian sengketa melalui BPSK dan pengadilan. Jadi konsumen listrik yang dirugikan dalam penggunaan listrik prabayar di Magelang dapat menuntut penyelesaian secara langsung kepada PLN.

Berkaitan dengan penyelesaian sengketa secara langsung, PLN *membuka beberapa alternatif untuk konsumen menyampaikan keluhan dan mengakses layanan. Beberapa contact center PLN yaitu PLN 123 yang dapat diakses untuk keluhan atau gangguan listrik antara lain* : melalui telepon atau ponsel dengan menekan 123, melalui email ([pln123@pln.co.id](mailto:pln123@pln.co.id)), melalui Short Message Service (SMS) kirim ke 0838 8888 123, melalui facebook ([PLN123](https://www.facebook.com/PLN123)), melalui twitter ([@pln\\_123](https://twitter.com/pln_123)).

Supriyanto menambahkan bahwa pada dasarnya PLN area Magelang lebih mengedepankan penyelesaian sengketa secara musyawarah untuk mufakat. Jadi dari keluhan atau aduan yang disampaikan pelanggan, oleh PLN sebisa mungkin langsung diadakan penyelesaian sengketa secara kekeluargaan dengan melakukan pertemuan secara langsung antara PLN dengan Konsumen listrik dengan tujuan supaya keadilan dari sisi pelaku usaha dan konsumen dapat tercapai.<sup>17</sup>

## 4 PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Mekanisme jual beli tenaga listrik terdiri dari pemasangan baru tenaga listrik, perubahan daya listrik dan migrasi dari listrik pascabayar ke prabayar.
- b. Perlindungan hukum listrik prabayar meliputi :
  - 1) Terkait dengan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).
  - 2) Tarif listrik Prabayar yang lebih mahal daripada listrik Pascabayar.
  - 3) Adanya beban Administrasi yang dibebankan kepada konsumen listrik.
  - 4) Konsumen listrik tidak diberikan hak untuk memilih ketika akan melakukan pemasangan baru ataupun penambahan daya.

---

<sup>17</sup>Hasil wawancara dengan Bapak. Supriyanto HUMAS PLN Area Magelang.

2. Penyelesaian sengketa listrik Prabayar di area Magelang, selama ini diselesaikan dengan cara langsung antara PLN dan konsumen, bahwa konsumen yang dirugikan dapat menyampaikan keluhan secara langsung kepada PLN melalui layanan *contact center* “PLN 123 “. Pada prinsipnya PLN area Magelang lebih mengedepankan penyelesaian sengketa secara musyawarah untuk mufakat, maka penyelesaian secara langsung atau seketika lebih diutamakan dengan melakukan mediasi secara langsung untuk tercapainya kesepakatan antara konsumen dan pihak PLN.

#### 4.2 Saran

- a. PLN harus meninjau ulang mengenai klausula dalam SPJBTL, karena beberapa pasal dalam SPJBTL masih mengandung klausula eksonerasi yang melanggar hak-hak konsumen.
- b. Pemerintah perlu melakukan kajian-kajian terlebih dulu sebelum mengeluarkan kebijakan tarif listrik adjustment yang dirasa tidak adil dan tidak pro rakyat.
- c. PT. PLN sebaiknya lebih terbuka atas semua informasi, khususnya mengenai pengenaan biaya administrasi kepada konsumen.
- d. Listrik merupakan salah satu energi yang dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat, untuk itu selayaknya PLN tidak memaksakan suatu produk jasa dengan pertimbangan UUPK dan asas keadilan bagi konsumen, sehingga tujuan negara mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat dalam energi listrik di Indonesia dan misi PLN tentang kepuasan pelanggan dapat tercapai.
- e. Perlu adanya sosialisasi yang dilakukan oleh PLN mengenai Biro Teknik Listrik (BTL) kepada konsumen agar konsumen mendapat informasi yang benar sehingga dapat menentukan BTL yang terdaftar dan berkualitas sehingga instalasi sesuai standar dan tidak menimbulkan keborosan listrik. Program “Pelayanan Satu Pintu Sambungan Listrik” lebih cepat diterapkan di PLN area Magelang agar mempermudah konsumen

## 5. DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku :

- Abdulkadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cet.1. PT. Citra Aditya bakti. Bandung.
- Burhan Ashshofa. 2004. *Metode Penelitian Hukum*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Johanes Suprpto. 2003. *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*. Cet.1. Rineka Cipta. Jakarta.
- PT. PLN (Persero). 2009. *Pusat Pendidikan dan Pelatihan: Pelayanan Pelanggan (Diklat Profesi Non Teknik)*. PT. PLN. Jakarta.

PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. 2010. *Electricity For Business in Jawa Tengah, D.I. Yogyakarta*. Semarang: PT. PLN.

Ronny Hanitjo Soemitro.1994. Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri. Cetakan kelima. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Soeroso. 2006. *Pengantar Ilmu Hukum*. Cet.8. Sinar Grafika. Jakarta. Cetakan kelima. Ghalia Indonesia. Jakarta.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

Peraturan Daerah Kabupaten Magelang Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah

Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Tarif Tenaga Listrik.

### **Internet**

Listrik Prabayar. [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id). Diakses tanggal 6 Agustus 2016.

Konsumen gugat PLN dan Menteri karena Biaya Administrasi Listrik, <http://www.hukumonline.com>. Diakses tanggal 10 Agustus 2016.

Dungtji Munawar Widyaiswara Utama, *Memahami Pengertian dan Kebijakan Subsidi dalam APBN*, [www. Bppk.kemenkeu.go.id](http://www.Bppk.kemenkeu.go.id), diunduh tanggal 9 November 2016 Pukul 8.30 WIB.