

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA LISTRIK PASCA BAYAR
TERHADAP KENAIKAN TAGIHAN LISTRIK PLN SECARA TIBA-TIBA
DIMASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KENAIKAN LISTRIK PERIODE
APRIL-MEI DAN JUNI 2020)****Jepri Hasiholan**(Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Untar Universitas Tarumanagara)
Email: jeprihasiholan.jh@gmail.com**Mariske Myeke Tampi, S.H., M.H.**(Dosen Tetap Universitas Tarumanagara, Mengajar Hukum Bisnis di Universitas Tarumanagara, Meraih
Gelar Sarjana Hukum di Universitas Diponegoro Semarang, Magister Hukum di Universitas Kristen
Satya Wacana Salatiga)
(Email:marisket@fh.untar.ac.id)**Abstract**

That the recording of the Kwh meter independently that was carried out by PLN during the Covid-19 pandemic in the April, May and June 2020 periods, PLN had violated consumer rights. The articles mentioned are Article 4 letter c and g of the Consumer Protection Law in conjunction with Article 29 Paragraph (1) letter a of the Electricity Law in conjunction with Article 1338 Paragraph (1) KUHP. PLN does not carry out the obligations that are the rights of consumers and that have become an agreement is a form of violation and injures consumer rights. The existence of Covid-19 cannot be a reason for PLN because it can implement health protocols and in recording meters between consumers and meter registrar employees there is no direct contact. Thus, the Kwh meter recording program independently during the Covid-19 pandemic did not provide protection for consumers. The settlement mechanism that can be carried out is an increase of more than 20 percent, so that the payment for consumers is only required to pay the electricity bill for June 2020 plus 40 percent of the difference between the previous month's bills (March, April and May) using the 3-month average usage rate. Then the remaining 60 percent is paid in the next 3 months at a rate of 20 percent every month.

Keywords: Consumers, PLN, increase in electricity bills, Covid-19

I. PENDAHULUAN**A. Latar Belakang**

Perusahaan Listrik Negara (PLN) atau nama resminya adalah PT PLN (Persero) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang secara khusus membidangi masalah energi ketenagalistrikan mengingat dalam kehidupan masyarakat energi listrik sangat dibutuhkan bagi masyarakat sehingga penyediaan listrik diatur pengelolaannya secara khusus oleh PT PLN sebagai pihak yang telah diberi kuasa penuh oleh negara untuk mengelola dan mendistribusikannya kepada semua lapisan masyarakat. Hal ini sejalan dengan ketentuan yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

(selanjutnya disebut UU Ketenagalistrikan) dan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (selanjutnya disebut PP Penyedia Tenaga Listrik) bahwa melalui kuasa yang diberikan pemerintah kepada PT PLN, diharapkan dapat menjalankan usaha ketenagalistrikan dengan bertitik berat pada kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mengupayakan agar listrik yang dimanfaatkan bagi kepentingan masyarakat untuk mendorong kegiatan perekonomian.

Terkait dengan pendistribusian listrik kepada masyarakat atau konsumen, terdapat aspek hukum yang mengaturnya yang tidak lain adalah untuk mewujudkan terciptanya ketertiban dan sebagai sarana untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan masyarakat.¹ Aspek hukum pendistribusian listrik kepada konsumen tersebut erat kaitannya dengan kepentingan masyarakat atau konsumen yang tertuang dalam hukum perlindungan konsumen yaitu ketentuan yang mengatur hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha yang secara legal formal diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Hukum Perlindungan Konsumen). Hak dari konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha begitupun sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak pelaku usaha.²

Di antara kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen kaitannya dengan terjadinya kenaikan tagihan di masa pandemi Covid 19 yang tidak diberitahukan sebelumnya sehingga pada saat tagihan diterima, banyak konsumen cukup kaget atas kenaikan tagihan listrik tersebut. Setelah adanya keluhan dan protes dari para konsumen pengguna listrik pada akhirnya pihak PLN mengumumkan dan menjelaskan terhadap kenaikan tersebut.³ PLN juga telah merilis data pelanggan yang mengalami kenaikan tagihan terdapat 4,3 (empat juta tiga ratus ribu) konsumen pengguna listrik dari

¹ M. Saldi Is, *Pengantar Ilmu Hukum*, Edisi Pertama, Cetakan ke-2, (Jakarta: Kencana, 2017), hal.176.

² Abdul Atsar & Rani Aprian, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal. 45.

³ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 Ayat (3) jo Pasal 7 huruf b.

keseluruhan total pelanggan listrik sebanyak 34,5 (tiga puluh empat juta lima ratus ribu) pelanggan,⁴ yaitu pelanggan non subsidi pascabayar (900 VA R1M ke atas).

Tidak hanya dalam Hukum Perlindungan Konsumen, hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan kelistrikan dilindungi oleh Undang-Undang, salah satunya UU Ketenagalistrikan. Salah satu kebijakan yang dikeluarkan Pemerintah dalam upaya memberikan hak kepada pelanggan listrik adalah menetapkan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP), yang dalam ketentuannya diatur secara tegas melalui Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017 dalam upaya memberikan pelayanan penyediaan tenaga listrik menetapkan bahwa besaran TMP terdiri atas tiga belas indikator yang mengatur nilai tegangan di titik pemakaian, frekuensi, kejadian padam listrik, penyambungan pelanggan baru, dan perubahan daya serta keakuratan pencatatan pemakaian kWh meter. Selain itu, sebagai BUMN, PT PLN dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat selaku konsumen. Salah satu hak konsumen yaitu memperoleh informasi yang jelas atas penggunaan produk atau jasa atau informasi lain yang berhubungan dengan kenaikan tagihan listrik.

Pada konteks penelitian ini yaitu kenaikan tagihan listrik yang secara tiba-tiba di saat pandemi Covid-19, PLN tidak memberikan informasi secara komprehensif kepada seluruh pelanggan pasca bayar dan aplikasi pengiriman secara mandiri yang tidak berjalan dengan baik sehingga tidak mampu meminimalisir terjadinya keluhan tagihan listrik. Kurangnya maksimalnya informasi yang tersampaikan kepada konsumen berakibat hak-hak konsumen mendapatkan informasi kurang terpenuhi dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan dari pelanggan mengenai kenaikan yang secara tiba-tiba sejak periode April-Mei kenaikan rata-rata sekitar 20 sampai 40 persen,⁵ dan pada periode Juni 2020 ada pelanggan yang mengalami kenaikan cukup drastis yaitu 100 sampai 200 persen, bahkan 500 persen.⁶

⁴ Redaksi Republika, "4,3 Juta Pelanggan PLN Alami Kenaikan Tagihan" <https://www.republika.id/posts/7284/43-juta-pelanggan-pln-alami-kenaikan-tagihan>, diakses 12 Oktober 2020.

⁵ Redaksi CNN, "Penyebab Tagihan Listrik Naik Versi PLN", <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200612103456-85-512524/penyebab-tagihan-listrik-naik-versi-pln>, diakses 29 Agustus 2020.

⁶ *Ibid.*

Kenaikan tagihan listrik yang dialami konsumen memang waktunya bertepatan dengan pandemi *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) telah membawa perubahan besar secara sosial kebiasaan hidup manusia dalam waktu yang cukup singkat. Tidak dibayangkan sebelumnya oleh penduduk dunia pandemi Covid-19 akan mengakibatkan penderitaan kemanusiaan yang cukup panjang karena dalam waktu cepat, penyebaran Covid-19 hampir merata di seluruh belahan dunia yang menyebabkan jatuhnya banyak korban meninggal dunia.⁷

Selain perubahan sosial, wabah Covid-19 juga telah mempengaruhi sektor ekonomi akibat lumpuhnya berbagai aktivitas perekonomian setelah pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mencegah penyebaran dan penularan virus Corona melalui pembatasan segala aktivitas bisnis mulai dari *social distancing* (jaga jarak sosial, menghindari kerumunan), *physical distancing* (jarak fisik sebagai cara untuk menghindari penyebaran virus corona yang lebih luas), dan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan Covid-19.⁸ Aktivitas masyarakat di masa pandemi Covid-19 pun hampir seluruhnya dilakukan di rumah, sehingga berpengaruh pula terhadap konsumsi penggunaan listrik.

Tidak hanya itu, akibat dari Covid-19 juga telah merubah banyak kebijakan yang diambil oleh perusahaan-perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang sama sekali sebelumnya tidak pernah dilakukan. Salah satu kebijakan yang baru yaitu sebagaimana dilakukan oleh PLN yaitu pencatatan dan pengiriman secara mandiri angka stand meter dan foto Kwh meter pelanggan untuk kemudian dikirimkan melalui aplikasi *Whatsapp* ke nomor yang telah disediakan pihak PLN untuk pelanggan pasca bayar. Tujuan dari pencatatan mandiri tersebut untuk melaksanakan bagian dari kebijakan pemerintah yaitu *physical distancing* atau jarak fisik untuk mengurangi interaksi antara petugas pencatat meter dengan pelanggan sebagai konsumen pengguna listrik sebagai

⁷ Nadhira Salsabila, "Perubahan yang Terjadi Dalam Masyarakat Sebagai Dampak dari Covid-19," <https://fisip.ub.ac.id/?p=10282&lang=id>, diakses 28 Agustus 2020.

⁸ Redaksi News.detik.com., "Perbedaan Social Distancing, Physical Distancing dan PSBB", <https://news.detik.com/berita/d-4968496/perbedaan-social-distancing-physical-distancing-hingga-psbb>, diakses 28 Agustus 2020.

upaya untuk pencegahan penyebaran virus corona.⁹ Sanksi bagi pelanggan yang tidak mengirimkan angka stand meter dan foto Kwh meter sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, pihak PLN akan menghitungnya dengan metode pemakaian rata-rata.¹⁰

Akan tetapi, yang menjadi problem dari kebijakan PLN tersebut yaitu tidak semua masyarakat atau pelanggan mengetahui kebijakan tersebut. Kalaupun ada sebagian pelanggan yang mengetahui, pelayanan pengiriman secara mandiri tidak berjalan dengan baik karena sistem pengiriman data yang masuk ke nomor WhatsApp mengalami *down* akibat tidak mampu menampung banyaknya akses data yang masuk ke aplikasi WhatsApp sehingga banyak pelanggan yang gagal melakukan pengiriman angka stand meter dan foto Kwh meter secara mandiri.¹¹

Tidak berhenti sampai di situ, permasalahan kembali muncul tatkala konsumen mendapatkan tagihan pembayaran listrik yang membengkak secara tiba-tiba. Banyak beragam pendapat dan spekulasi di kalangan masyarakat terkait bengkaknya tagihan listrik secara tiba-tiba di masa Pandemi Covid-19, di antaranya yaitu akibat pemakaian listrik yang tidak disadari sehingga mengakibatkan lonjakan tagihan listrik. Namun, banyak dugaan yang diakibatkan kurangnya informasi atas kebijakan pengiriman angka stand meter dan foto Kwh meter secara mandiri ke kontak PLN,¹² karena petugas PLN pencatat meter di masa PSBB tidak datang untuk memeriksa dan tidak semua pelanggan mengirimkan pembacaan meter kWh. Faktor yang lain pihak PLN bisa saja menggunakan estimasi atau perkiraan konsumsi listrik rata-rata dari tahun lalu.¹³ Akibat kenaikan secara tiba-tiba tersebut mengakibatkan keresahan di masyarakat khususnya konsumen pengguna listrik.

Fakta di lapangan bahwa tidak semua konsumen pengguna listrik memperoleh informasi atas kebijakan PLN pengiriman secara mandiri angka

⁹ Redaksi Kompas, "PLN Imbau Masyarakat Mengirim Angka Standar Meter Apa Itu"? <https://www.kompas.com/tren/read/2020/04/29/072000865/pln-imbau-masyarakat-untuk-mengirim-angka-stand-meter-apa-itu-?page=all>, diakses 29 Agustus 2020.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid.*

¹² Redaksi Liputan6.com, "Petugas Meteran PLN Tak Datang Jadi Penyebab Tagihan Listrik Membengkak?", <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4245027/petugas-meteran-pln-tak-datang-jadi-penyebab-tagihan-listrik-membengkak>, diakses 29 Agustus 2020.

¹³ *Ibid.*

stand meter dan foto Kwh meter, sedangkan hak konsumen memperoleh informasi yang jelas terkait informasi layanan tersebut selama masa Covid-19 belum tersampaikan secara merata kepada seluruh pelanggan pasca bayar. Oleh karena itu penulis memutuskan untuk menulis jurnal dengan judul: PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA LISTRIK PASCA BAYAR TERHADAP KENAIKAN TAGIHAN LISTRIK PLN SECARA TIBA-TIBA DIMASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KENAIKAN LISTRIK PERIODE APRIL-MEI DAN JUNI 2020).

B. Permasalahan

1. Bagaimanakah perlindungan terhadap hak-hak konsumen atas informasi kenaikan tagihan listrik secara tiba-tiba oleh PLN di masa pandemi Covid-19?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian pembayaran tagihan listrik akibat kenaikan secara tiba-tiba pada saat pandemi covid-19?

C. Metode Penelitian

Penelitian ini, menggunakan metode penelitian hukum normatif. Sifat penelitiannya bersifat deskriptif dengan jenis data yang digunakan data sekunder yang terbagi menjadi tiga bahan hukum yaitu bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data melalui data kepustakaan yang kemudian dari data-data yang diperoleh kemudian diolah dan disusun secara sistematis.

II. PEMBAHASAN

A. Perlindungan Terhadap Hak-hak Konsumen Atas Informasi Kenaikan Tagihan Listrik Secara Tiba-tiba Oleh PLN di Masa Pandemi Covid-19

Tenaga listrik merupakan salah satu kebutuhan yang cukup vital yang dibutuhkan oleh semua lapisan masyarakat untuk berbagai macam kebutuhan. Listrik sebagai cabang produksi energi yang paling penting dan strategis dikuasai oleh negara karena menyangkut hajat atau keperluan hidup orang banyak. Penguasaan listrik oleh negara dilandaskan pada konstitusi Pasal 33 Ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (selanjutnya disebut UUD

NRI 1945) bahwa semua cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menyangkut keperluan hidup orang banyak dikuasai oleh negara.

Pengaplikasian dari Pasal 33 Ayat (2) UUD NRI 1945 tersebut dijabarkan lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (selanjutnya disebut UU Ketenagalistrikan). Di dalam ketentuannya mengatur bahwa penguasaan penyediaan listrik oleh negara dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara atau Daerah (BUMN/BUMD),¹⁴ yang dalam hal ini undang-undang menetapkan bahwa hanya PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero yang ditetapkan sebagai perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik karena telah dianggap telah memenuhi izin usaha di bidang ketenagalistrikan.¹⁵

Mengingat tenaga listrik menyangkut kepentingan banyak masyarakat, maka di dalam UU Ketenagalistrikan pula mengatur hubungan kedua belah pihak antara masyarakat pengguna listrik sebagai konsumen dan PLN sebagai pihak yang telah diberi kuasa oleh negara dalam mengelola sumber daya listrik atau sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik (yang selanjutnya disebut PLN). Diaturinya hubungan konsumen dengan PLN merupakan bentuk perlindungan, di mana masing-masing memiliki hak dan kewajiban yang berimbang dan mengikat satu sama lain.

Hubungan hukum kedua belah pihak antara konsumen dan PLN timbul dari adanya perjanjian jual beli tenaga listrik pascabayar yang tunduk pada ketentuan hukum perjanjian Pasal 1338 Ayat (1) KUHPer yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang disepakati bersama, maka konsekuensi hukumnya berlaku bagi kedua belah pihak menjadi undang-undang yang membuatnya. Hubungan PLN dengan konsumen diperjelas dalam Pasal 27,¹⁶ Pasal 28¹⁷ dan Pasal 29¹⁸ UU Ketenagalistrikan karena keduanya sama-sama memiliki hak dan kewajiban yang seimbang. Setidaknya ada 4 (empat) poin yang menjadi kewajiban PLN kepada konsumen di antaranya yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada

¹⁴ Pasal 4 Ayat (1) UU Ketenagalistrikan.

¹⁵ Pasal 56 Ayat (1) UU Ketenagalistrikan.

¹⁶ Pasal 27 UU Ketenagalistrikan mengatur hak PLN.

¹⁷ Pasal 28 UU Ketenagalistrikan mengatur tentang kewajiban PLN.

¹⁸ Pasal 29 UU Ketenagalistrikan mengatur hak dan kewajiban konsumen pengguna listrik.

konsumen dan masyarakat,¹⁹ sedangkan ada 5 (lima) poin hak konsumen salah satunya yaitu mendapatkan pelayanan yang baik dari PLN.²⁰

Hak-hak konsumen pengguna listrik PLN, selain diatur dalam UU Ketenagalistrikan juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Hukum Perlindungan Konsumen). Kehadiran hukum perlindungan konsumen memiliki peran yang cukup penting karena di dalam ketentuan hukum tersebut telah diatur dengan jelas dan gamblang hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Kedua istilah tersebut, “konsumen” dan “pelaku usaha” sudah menjadi bahasa yang formal digunakan sebagai bahasa istilah hukum. Sedangkan pengertian khususnya tergantung dalam konteks dan posisi konsumen dan pelaku usaha masing-masing. Misalnya pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik yaitu PLN kedudukannya sebagai pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa layanan listrik disebut pelanggan listrik atau konsumen listrik. Melalui Hukum Perlindungan Konsumen pula keberadaannya sangat berguna dan berperan dalam meningkatkan harkat dan kedudukan konsumen tanpa melepaskan peran dari pelaku usaha yang menyediakan beragam jenis produk atau jasa yang berkualitas.

Hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha telah di atur secara seimbang yang keduanya saling mengikat satu sama lain yang menjadi satu kesatuan dan tidak dapat dipisah-pisahkan. Artinya, dalam setiap produk barang dan layanan jasa yang dipasarkan untuk di konsumsi atau digunakan konsumen, pihak pelaku usaha harus menjamin tersedianya informasi yang jelas tentang produk barang dan layanan jasa, karena hak itu harus terpenuhi.²¹

Konsumen memiliki 9 (sembilan) poin hak, salah satunya yaitu hak atas informasi yang benar dan jujur yang harus disampaikan pelaku usaha kepada konsumen. Begitu pula pelaku usaha memiliki 7 (tujuh) poin kewajiban, salah

¹⁹ Pasal 28 huruf b Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

²⁰ Pasal 29 Ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

²¹ Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1, (Jakarta: Kencana, 2018), hal.75.

satunya wajib memberikan informasi yang benar dan jujur yang harus disampaikan kepada konsumen.²²

Hak memperoleh informasi adalah penting bagi konsumen, karena melalui informasi yang diperoleh akan dijadikan dasar pengambilan keputusan untuk membeli atau tidak membeli, menggunakan atau tidak menggunakan, suatu produk barang dan jasa. Informasi tentang produk atau layanan jasa adalah hal yang mutlak yang harus disampaikan kepada konsumen agar dapat mengetahui kandungan atau bahan-bahan yang ada dalam sebuah produk sehingga dengan mengetahui informasi kandungan produk setidaknya dapat terhindari dari kesalahan pembelian atau dalam penggunaan produk barang dan atau jasa.

Untuk produk makanan, informasi tersebut biasanya dapat dilihat pada kemasan pembungkus makanan yang isinya sejumlah keterangan untuk mengetahui apakah produk yang ada dalam kemasan itu mengandung unsur-unsur yang membahayakan bagi kesehatan atau hal-hal lain yang berhubungan dengan kehalalan produk. Sedangkan untuk produk layanan jasa yang dalam penelitian ini penulis mengkaji pada jasa layanan listrik yang dikelola PLN, informasi yang disampaikan biasanya melalui media massa atau elektronik untuk memberitahukan adanya informasi-informasi penting yang harus disampaikan kepada seluruh pelanggan atau konsumen tentang informasi pemadaman listrik, gangguan listrik, kenaikan tarif listrik atau program-program lainnya seperti kebijakan pelayanan pelanggan listrik yaitu pencatatan meter Kwh secara mandiri di masa pandemi Covid-19.

Salah satu program PLN di masa pandemi Covid-19 yaitu pencatatan Kwh meter secara mandiri melalui foto yang kemudian di kirimkan ke aplikasi nomor *WhatsApp* yang telah disediakan PLN. Sejak terjadinya wabah Covid-19 pada akhir tahun 2019 yang melanda hampir seluruh negara-negara di dunia termasuk Indonesia, telah mengakibatkan seluruh aktivitas atau kegiatan manusia berjalan tidak seperti biasanya karena ada hal-hal yang harus dipatuhi seperti menjalani protokol kesehatan dengan menjaga jarak, menggunakan masker dan mencuci tangan. Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala

²² Pasal 4 huruf c jo Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Besar (PSBB) dalam menghadapi pandemi Covid-19. Kebijakan tersebut kemudian diikuti oleh PLN pada pelayanan pencatatan meter PLN yang sebelumnya petugas datang langsung melakukan pencatatan meter, sejak pemerintah menerapkan PSBB pada awal Maret tahun 2020, PLN memberlakukan program pencatatan Kwh meter secara mandiri yang diberlakukan kepada setiap konsumen pengguna listrik.

Problematikanya adalah informasi tersebut tidak sepenuhnya diterima masyarakat, karena kurang komprehensifnya PLN menyampaikan informasi layanan pencatatan mandiri Kwh meter tersebut kepada seluruh pelanggan pasca bayar. Banyak masyarakat tidak mengetahui adanya program layanan PLN tersebut, mengingat pada masa pandemi Covid-19 masyarakat lebih sibuk dan mementingkan menjaga diri dan keluarga untuk mencegah terjadinya penularan. Wabah Covid-19 ini telah menyebabkan tingginya tingkat stress dan kecemasan masyarakat. Maka dari itu, dalam menghadapi situasi ini, hal yang paling penting dilakukan masyarakat adalah menjaga kesehatan dan menjalankan aktivitas di dalam rumah sesuai dengan anjuran pemerintah.

Program PLN untuk melakukan pencatatan meter listrik secara mandiri di masa pandemi Covid-19 memang memiliki tujuan yang baik yaitu untuk menghindari terjadinya penyebaran dan penularan Covid-19. Program ini juga merupakan bagian dari upaya *physical distancing* untuk mengurangi interaksi langsung antara petugas dan konsumen pelanggan listrik serta melaksanakan kebijakan PSBB yang telah ditetapkan pemerintah. Akan tetapi, informasi tersebut tidak sampai ke semua konsumen sehingga pada saat tagihan listrik sampai ke konsumen banyak yang kaget karena tiba-tiba ada tagihan listrik yang melonjak dari biasanya. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan dari pelanggan mengenai kenaikan yang secara tiba-tiba sejak periode April-Mei kenaikan rata-rata sekitar 20 sampai 40 persen,²³ dan pada periode Juni 2020 ada pelanggan

²³ Redaksi CNN. "Penyebab Tagihan Listrik Naik Versi PLN", <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200612103456-85-512524/penyebab-tagihan-listrik-naik-versi-pln>, diakses 29 Agustus 2020.

yang mengalami kenaikan cukup drastis yaitu 100 sampai 200 persen, bahkan 500 persen.²⁴

Pada saat pandemi Covid-19 pihak PLN memang tidak menaikkan tarif dasar listrik. Pihak PLN pun telah menegaskan bahwa tidak ada kenaikan listrik, tetapi kenaikan tagihan listrik itu lebih diakibatkan karena selama masa PSBB dan bulan ramadhan, masyarakat lebih banyak yang melakukan aktivitas di dalam rumah (*Work from home-WFH*). Banyak masyarakat yang beraktivitas siang dan malam yang secara otomatis penggunaan listrik pun meningkat.²⁵

Hal tersebut sejalan dengan pandangan Susanti Adi Nugroho bahwa PLN saat Wabah Covid-19 ini memang belum ada kenaikan tarif listrik. Harus dibedakan antara kenaikan tarif listrik dengan kenaikan tagihan listrik. Faktor kenaikan tagihan listrik PLN pada bulan April-Mei dan Juni, kenaikannya disebabkan karena pemakaian. Setidaknya ada tiga faktor yang menyebabkan terjadinya kenaikan tagihan listrik, yaitu akibat dari adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), yakni kebijakan bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH), dan kegiatan yang padat di masa bulan Ramadhan sehingga memungkinkan terjadinya pemakaian yang tinggi di waktu tersebut. Selain itu, ada kemungkinan dari kebijakan pencatatan rata-rata meteran, di mana sejak adanya program pencatatan meter Kwh mandiri yang tidak dikirimkan oleh pelanggan, sehingga pada saat penagihan menggunakan perhitungan pemakaian rata-rata per tiga bulan sebelumnya sehingga pada saat penagihan bulan berikutnya tagihan menjadi naik.²⁶

Menurut pandangan penulis, bahwa program PLN yang meminta konsumen untuk mencatat meter Kwh secara mandiri di masa pandemi Covid-19 meskipun memiliki tujuan baik untuk menghindari dari penularan Virus Corona dan menjalankan program pemerintah di masa PSBB, apabila ditinjau sudut pandang

²⁴ Redaksi CNN. "Penyebab Tagihan Listrik Naik Versi PLN", <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200612103456-85-512524/penyebab-tagihan-listrik-naik-versi-pln>, diakses 29 Agustus 2020..

²⁵ Press Release No. 134.PR/STH.00.01/V/2020, <https://web.pln.co.id/media/siaran-pers/2020/06/pln-pastikan-tidak-ada-kenaikan-tarif-listrik-pada-rekening-bulan-juni-2020>, diakses 5 Januari 2020.

²⁶ Penulis, Wawancara dengan Ibu Dr. Susanti Adi Nugraha, S.H., M.H., via telepon, Sabtu, tanggal 29 November 2020.

Hukum Perlindungan Konsumen kebijakan yang dilakukan PLN telah mencederai hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Hukum Perlindungan Konsumen maupun dalam UU Ketenagalistrikan semestinya dijalankan oleh PLN karena telah menjadi kewajiban PLN dan sudah menjadi hak dari konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dari PLN.

Potensi pelanggaran yang dilakukan PLN yaitu melanggar Pasal 4 huruf g Hukum Perlindungan Konsumen jo Pasal 29 Ayat (1) huruf a UU Ketenagalistrikan. Pada intinya kedua ketentuan tersebut menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapat pelayanan atau perlakuan yang baik, benar, jujur serta tidak diskriminatif.

Selain itu PLN juga melanggar Pasal 1338 Ayat (1) KUHPer, di mana dijelaskan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Pengertian sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya yaitu para pihak berkewajiban mentaati isi dan syarat yang telah ditetapkan bersama dalam perjanjian, sebagaimana mentaati sebuah undang-undang. Jika PLN tidak memberikan pelayanan pencatatan meter yang menjadi kewajibannya, walaupun beralasan adanya pandemi Covid-19, jelas tindakan tersebut merupakan bentuk pengingkaran terhadap perjanjian yang telah disepakati bersama.

Berdasarkan Pasal 4 huruf g Hukum Perlindungan Konsumen jo Pasal 29 Ayat (1) huruf a UU Ketenagalistrikan jo Pasal 1338 Ayat (1) KUHPer, ketiga ketentuan hukum tersebut jelas telah memberikan hak kepada konsumen untuk diberikan pelayanan yang baik dan jujur serta tidak diskriminatif karena kedua belah pihak sudah terikat dalam perjanjian yang harus ditaati bersama. Artinya walaupun adanya pandemi Covid-19, tidak mengurangi hak yang harus diperoleh dari PLN yaitu mendapatkan pelayanan pencatatan meter oleh petugas PLN karena telah menjadi hak konsumen.

Menurut pandangan penulis, bahwa pengecekan atau pencatatan meter Kwh tidak menimbulkan kontak dengan konsumen karena bisa dijalankan sesuai protokol kesehatan yaitu menjaga jarak, antara konsumen dan petugas pencatat meter menggunakan masker dan mencuci tangan sehingga minim resiko penularan Covid-19. Petugas pencatatan meter yang datang melakukan

pengecekan secara fisik tidak bersentuhan langsung dengan konsumen di lokasi meteran listrik berada, sehingga sangat tidak beralasan apabila PLN tidak menugaskan petugas pencatat meter ke rumah-rumah pelanggan secara normal pada saat Covid-19.

Program PLN yang membuat kebijakan pencatatan meter KWh mandiri selain informasinya tidak semuanya diterima oleh konsumen, karena pada waktu itu konsumen tidak terlalu menghiraukan adanya program PLN tersebut karena pada saat itu memang suasana kebatinan konsumen lebih mementingkan untuk menjaga diri dari penularan Covid-19, sehingga program PLN tersebut informasinya tidak diterima secara menyeluruh kepada setiap pelanggan. Akibatnya, setelah konsumen menerima tagihan banyak yang kaget karena jumlah tagihan listrik mengalami kenaikan yang bervariasi.

Menurut Tulus Abadi selaku Pengurus Harian Yayasan HYLKI bahwa mayoritas pelanggan listrik PLN dinilai tidak mengetahui adanya informasi tersebut, sehingga pada saat tagihan listrik diterima terjadi kenaikan tagihan yang dihitung dengan penggunaan rata-rata selama 3 (tiga) bulan terakhir. Berbeda jika konsumen mengirimkan foto Kwh ke PLN tidak terjadi lonjakan tagihan.²⁷

Berkaitan dengan masalah informasi kebijakan pencatatan meter Kwh secara mandiri yang tidak semua konsumen mendapatkan informasi tersebut karena kurang komprehensifnya informasi yang diberikan PLN, maka menurut penulis ada potensi pelanggaran atas kebijakan PLN yaitu melanggar Pasal 4 huruf c Hukum Perlindungan Konsumen, konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai program PLN tentang pencatatan meter Kwh secara mandiri di masa Covid-19. PLN seharusnya menyadari bahwa di masa pandemi Covid-19, atmosfer masyarakat lebih tertuju pada kesehatan dan keselamatan jiwa dari penularan dan penyebaran virus Corona yang menakutkan, di mana masyarakat lebih sering mencari informasi tentang penyebaran dan peningkatan jumlah korban yang terkena Covid-19 baik yang sembuh atau yang meninggal sehingga keberadaan informasi pencatatan meter Kwh mandiri yang dibuat PLN tenggelam oleh informasi penyebaran Covid-19. Seharusnya pihak

²⁷ Tulus Abadi, "YLKI Nilai PLN Berpotensi Langgar UU Perlindungan Konsumen", <https://money.kompas.com>, diakses 5 Januari 2020.

PLN pada saat memberikan informasi kebijakan pencatatan meter Kwh secara mandiri dilakukan secara masif di berbagai media termasuk media sosial sehingga informasi tersebut dapat mengenai sasaran, akan tetapi faktanya informasi yang disampaikan kurang komprehensif dan masif sehingga banyak konsumen yang tidak mendengar atau mengetahui adanya program pencatatan Kwh mandiri.

Bahwa adanya program pencatatan meter Kwh secara mandiri di masa pandemi Covid-19, hak-hak konsumen justru tidak terlindungi. Pasal-pasal yang dilanggar yaitu Pasal 4 huruf c dan g Hukum Perlindungan Konsumen jo Pasal 29 Ayat (1) huruf a UU Ketenagalistrikan jo Pasal 1338 Ayat (1) KUHPer. PLN tidak menjalankan kewajiban yang menjadi hak konsumen dan telah menjadi kesepakatan merupakan bentuk pelanggaran dan mencederai hak-hak konsumen. Keberadaan Covid-19 tidak bisa menjadi alasan bagi PLN karena dapat menerapkan protokol kesehatan dan dalam pencatatan meter antara konsumen dan pegawai pencatat meter tidak terjadi kontak langsung. Dengan demikian, bahwa program pencatatan meter Kwh secara mandiri di masa pandemi Covid-19 tidak memberikan perlindungan bagi konsumen.

B. Mekanisme Penyelesaian Pembayaran Tagihan Listrik Akibat Kenaikan Secara Tiba-tiba Pada Saat Pandemi Covid-19

Sejak Covid-19 dinyatakan sebagai wabah nasional non alam oleh Presiden Jokowi pada tanggal 13 April 2020,²⁸ seluruh kegiatan atau aktivitas masyarakat di luar rumah dibatasi dan sebaliknya banyak kegiatan di dilakukan di dalam rumah. Akibat seringnya beraktivitas di dalam rumah, penggunaan listrik pun meningkat.

Banyak keluhan konsumen atas kenaikan tagihan listrik pada periode April, Mei dan Juni. Konsumen mengeluhkan terjadinya lonjakan yang luar biasa. Kenaikan yang normal akibat pemakaian di masa WFH periode Maret ke April dimaklumi konsumen, akan tetapi tagihan untuk bulan Juni dengan pemakaian yang sama mengalami lonjakan kenaikan yang tinggi secara rasional tidak diterima konsumen. Rata-rata kenaikan yang dialami konsumen periode April-

²⁸ Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran CORONAVIRUS DISEASE 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional.

Mei sekitar 20 sampai 40 persen, dan pada periode Juni 2020 ada pelanggan yang mengalami kenaikan cukup drastis yaitu 100 sampai 200 persen, bahkan 500 persen.²⁹

Menurut Susanti Adi Nugroho, kenaikan tarif listrik dan tagihan listrik adalah dua hal yang berbeda. Kenaikan listrik harus dimusyawarahkan DPR, karena PLN tidak boleh sewenang-wenang menaikkan tarif dasar listrik dan tetap harus mempertimbangkan kemampuan masyarakat selaku konsumen pengguna listrik. Sedangkan kenaikan tagihan listrik yang dibebankan konsumen karena didasarkan pada aktivitas pemakaian.³⁰

Mengenai harga atau tarif listrik untuk konsumen telah diatur dalam Pasal 34 UU Ketenagalistrikan yang pada intinya bahwa tarif tenaga listrik untuk konsumen meliputi semua biaya yang berkaitan dengan pemakaian tenaga listrik oleh konsumen, antara lain, biaya beban (Rp/kVA) dan biaya pemakaian (Rp/kWh), biaya pemakaian daya reaktif (Rp/kVArh), dan/atau biaya kVA maksimum yang dibayar berdasarkan harga langganan (Rp/bulan) sesuai dengan batasan daya yang dipakai atau bentuk lainnya.³¹

Penetapan tarif tenaga listrik berbeda-beda buat tiap-tiap golongan tarif. Menurut Peraturan Menteri ESDM No. 31 Tahun 2014 jo No. 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri ESDM No 31 Tahun 2004 tentang Tarif Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh PLN, terdapat 12 golongan yang besaran tarif tenaga listriknya disesuaikan. Penyesuaian *tariff adjustment* yang biasanya diumumkan setiap tiga bulan sekali kini pengumumannya dilakukan tiap bulan. Penyesuaian besaran tarif dasar listrik ini dilakukan setelah melalui kajian berdasarkan nilai tukar dolar Amerika Serikat terhadap rupiah, harga minyak mentah atau *Indonesian Crude Price* (ICP), dan inflasi.³²

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, PLN dan Kementerian ESDM perlu menyusun kebijakan penyesuaian tarif tenaga listrik. Adanya

²⁹ Redaksi CNN. "Penyebab Tagihan Listrik Naik Versi PLN", <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200612103456-85-512524/penyebab-tagihan-listrik-naik-versi-pln>, diakses 29 Agustus 2020.

³⁰ Penulis, Wawancara dengan Dr. Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.*

³¹ Penjelasan Pasal 34 ayat (1) UU 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

³² <https://lifepal.co.id/media/daftar-tarif-listrik-terbaru/>, diakses 11 Oktober 2020.

penyesuaian ini bertujuan agar PLN dapat menjaga kontinuitas pasokan penyediaan tenaga listrik, menguatkan kualitas pelayanan, meningkatkan elektrifikasi, dan mendorong subsidi listrik yang lebih tepat sasaran.³³

Aturan yang lebih rinci terhadap tarif listrik untuk konsumen dapat dilihat pada Peraturan MESDM No.28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik (Permen ESDM 28 Tahun 2016) beserta peraturan perubahannya. Adapun tarif tenaga listrik ditetapkan berdasarkan golongan tarif, yakni:³⁴

1. Tarif tenaga listrik regular yang dibayarkan setelah pemakaian tenaga listrik oleh konsumen; dan
2. Tarif tenaga listrik prabayar yang dibayarkan sebelum pemakaian tenaga listrik oleh konsumen.

Kementerian ESDM kemudian melakukan perubahan akibat adanya pandemi Covid-19 untuk periode Oktober – Desember 2020 yang dapat dilihat dalam table berikut:

Golongan tarif listrik	Batas daya	Biaya pemakaian
R - 1 / TR	0-450 VA	Rp.169 per kWh
R - 1 / TR	451-900 VA	Rp.274 per kWh
R - 1 M / TR	451-900 VA	Rp.1.352 per kWh
R - 1 /TR	901-1.300 VA	Rp.1.444,70 per kWh
R - 1 / TR	1.301-2.200 VA	Rp.1.444,70 per kWh
R - 2 / TR	2.201 VA-5.500 VA	Rp.1.444,70 per kWh
R - 3 / TR	> 5.501 VA	Rp.1.444,70 per kWh
B - 1 / TR	0-450 VA	Rp.254 per kWh
B - 1 / TR	451-900 VA	Rp.420 per kWh
B - 1 / TR	901-1.300 VA	Rp.966 per kWh
B - 1 / TR	1.301-5.500 VA	Rp.1.100 per kWh
B - 2 / TR	5.501 VA-200 kVA	Rp.1.444,70 per kWh
B - 3 / TM	> 200 kVA	Rp.1.035,78 per kWh

³³ *Ibid.*

³⁴ Pasal 2 Permen ESDM 28/2016

I - 1 / TR	0-450 VA	Rp.160 per kWh
I - 1 / TR	450-900 VA	Rp.315 per kWh
I - 1 / TR	900-1.300 VA	Rp.930 per kWh
I - 1 / TR	1.301-2.200 VA	Rp.960 per kWh
I - 1 / TR	3.500-14.000 VA	Rp.1.112 per kWh
I - 2 / TR	14.001-200 kVA	Rp.972 per kWh
I - 3P / TM	> 200 kVA	Rp.1.035,78 per kWh
I - 3 / TM	> 200 kVA	Rp.1.035,78 per kWh
I - 4 / TT	> 2.000 kVA	Rp.996,74 per kWh
P - 1 / TR	0-450 VA	Rp.575 per kWh
P - 1 / TR	451-900 VA	Rp.600 per kWh
P - 1 / TR	1.300 VA	Rp.1.049 per kWh
P - 1 / TR	2.200-5.500 VA	Rp.1.076 per kWh
P - 1 / TR	5.501-200 kVA	Rp.1.444,70 per kWh
P - 2 / TR	> 200 kVA	Rp.1.035,78 per kWh

Berdasarkan pada tabel besaran harga listrik per kWh di atas, ada 12 golongan tarif yang telah diatur besaran tarifnya. Golongan-golongan tarif tersebut secara umum terbagi menjadi pelayanan sosial, rumah tangga, bisnis, industri, kantor pemerintahan, traksi, dan curah. Sementara 12 golongan tarif listrik yang mendapat penyesuaian menurut peraturan Kementerian ESDM adalah sebagai berikut:

Golongan tarif listrik	Batas daya	Konsumen
R - 1 / TR	1.300 VA	Rumah tangga kecil
R - 1 / TR	2.200 VA	Rumah tangga kecil
R - 2 / TR	3.500 VA-5.500 VA	Rumah tangga menengah
R - 3 / TR	> 6.600 VA	Rumah tangga besar
B - 2 / TR	5.501 VA-200 kVA	Bisnis sedang
B - 3 / TM	> 200 kVA	Bisnis besar

I - 3 / TM	> 200 kVA	Industri skala menengah
I - 4 / TT	> 30.000 kVA	Industri besar
P - 1 / TR	5.501 VA-200 kVA	Kantor pemerintah kecil
P - 2 /TM	> 200 kVA	Kantor pemerintah besar
P - 3 / TR		Penerangan jalan umum
L / TR, TM, TT		Layanan khusus

Kementerian ESDM menurunkan tarif listrik 2020 bagi pelanggan nonsubsidi tegangan rendah. Penurunan tarif listrik ini bertujuan menjaga daya beli masyarakat serta mendukung stabilitas ekonomi nasional di masa pandemi Covid-19. Untuk pelanggan tegangan rendah tarifnya ditetapkan Rp 1.444,70 per kWh atau turun sebesar Rp 22,5 per kWh dari periode sebelumnya, yaitu Rp 1.467 per kWh. Sedangkan untuk pelanggan tegangan menengah dan tegangan tinggi tarifnya tetap, yakni sama dengan perhitungan besaran tarif tenaga listrik periode Juli – September 2020.

Adapun khusus untuk pelanggan rumah tangga 900 VA-RTM, tarifnya tidak naik atau tetap sebesar Rp 1.352 per kWh. Sesuai Peraturan Menteri ESDM Nomor 28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan oleh PLN sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri ESDM Nomor 3 Tahun 2020, apabila terjadi perubahan terhadap realisasi indikator makro ekonomi seperti kurs, Indonesian Crude Price (ICP), inflasi, dan harga patokan batubara (HPB) yang dihitung secara tiga bulanan untuk periode kuartal-IV menggunakan realisasi Mei sampai Juli 2020, maka akan dilakukan penyesuaian terhadap tarif tenaga listrik.

Setelah melihat ketentuan tentang kenaikan tarif listrik, maka langkah selanjutnya penulis menjelaskan tentang mekanisme penyelesaian pembayaran tagihan listrik akibat kenaikan secara tiba-tiba pada saat pandemi Covid-19 berdasarkan data yang telah disampaikan PLN yang dihimpun dari berbagai sumber. Mekanisme pembayaran tagihan listrik tersebut merupakan respon jawaban dari PLN dan sebagai bentuk perlindungan atas keluhan pelanggan yang mengalami kenaikan.

Kenaikan setiap pelanggan berbeda-beda tergantung jenis dan golongannya. Menurut Yuddy Setyo Wicaksono selaku Senior Executive Vice President Business dan Pelayanan Pelanggan PLN, bahwa bagi konsumen yang mengalami kenaikan tagihan listrik lebih dari 20 persen, maka mekanisme pembayarannya konsumen hanya diwajibkan membayar tagihan listrik untuk bulan Juni 2020 ditambah 40 persen dari selisih tagihan bulan sebelumnya (Maret, April dan Mei) yang menggunakan tarif rata-rata pemakaian 3 bulan. Kemudian 60 persen sisanya dibayar 3 bulan selanjutnya dengan besaran 20 persen setiap bulan.³⁵

Ada tiga kategori konsumen yang bisa mendapatkan perlindungan lonjakan kenaikan tagihan listrik dengan skema pembayaran seperti yang telah di jelaskan di atas. Ketiga kategori konsumen tersebut yaitu:

1. Bagi konsumen yang mengalami kenaikan lebih dari 20 persen tagihannya dibanding bulan sebelumnya.
2. Bagi konsumen yang tagihan bulan sebelumnya telah dilakukan rata-rata sehingga lebih kecil dari pemakaian sesungguhnya.
3. Bagi konsumen yang tagihan sebelumnya tidak ada koreksi rekening.

Skema pembayaran tersebut dapat dilakukan secara tersistematis tanpa adanya prosedur yang harus harus diajukan oleh pelanggan. Skema perlindungan lonjakan tersebut hanya berlaku untuk pembayaran tagihan bulan Juni 2020.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Keberadaan program pencatatan meter Kwh secara mandiri yang telah dijalankan PLN di masa pandemi Covid-19 pada periode April, Mei dan Juni 2020, PLN telah melanggar hak-hak konsumen. Pasal-pasal yang dilanggar yaitu Pasal 4 huruf c dan g Hukum Perlindungan Konsumen jo Pasal 29 Ayat (1) huruf a UU Ketenagalistrikan jo Pasal 1338 Ayat (1) KUHPer. PLN tidak menjalankan kewajiban yang menjadi hak konsumen dan telah menjadi kesepakatan merupakan bentuk pelanggaran dan

³⁵ Yuddy Setyo Wicaksono, "Banyak Keluhan Lonjakan Tagihan Listrik, Apa Solusi dari PLN?" <https://www.kompas.com>, diakses 5 Januari 2021.

mencederai hak-hak konsumen. Keberadaan Covid-19 tidak bisa menjadi alasan bagi PLN karena dapat menerapkan protokol kesehatan dan dalam pencatatan meter antara konsumen dan pegawai pencatat meter tidak terjadi kontak langsung. Dengan demikian, bahwa program pencatatan meter Kwh secara mandiri di masa pandemi Covid-19 tidak memberikan perlindungan bagi konsumen.

2. Mekanisme penyelesaian pembayaran tagihan listrik akibat kenaikan secara tiba-tiba pada saat pandemi Covid-19 merupakan bentuk perlindungan atas keluhan konsumen yang mengalami kenaikan. Bagi konsumen yang mengalami kenaikan tagihan listrik lebih dari 20 persen, maka mekanisme pembayarannya konsumen hanya diwajibkan membayar tagihan listrik untuk bulan Juni 2020 ditambah 40 persen dari selisih tagihan bulan sebelumnya (Maret, April dan Mei) yang menggunakan tarif rata-rata pemakaian 3 bulan. Kemudian 60 persen sisanya dibayar 3 bulan selanjutnya dengan besaran 20 persen setiap bulan. Ada tiga kategori konsumen yang bisa mendapatkan perlindungan lonjakan kenaikan tagihan listrik yaitu:
 - a. Bagi konsumen yang mengalami kenaikan lebih dari 20 persen tagihannya dibanding bulan sebelumnya.
 - b. Bagi konsumen yang tagihan bulan sebelumnya telah dilakukan rata-rata sehingga lebih kecil dari pemakaian sesungguhnya.
 - c. Bagi konsumen yang tagihan sebelumnya tidak ada koreksi rekening.

Skema pembayaran tersebut dapat dilakukan secara tersistematis tanpa adanya prosedur yang harus diajukan oleh pelanggan. Skema perlindungan lonjakan tersebut hanya berlaku untuk pembayaran tagihan bulan Juni 2020.

B. Saran

1. Perlu adanya revisi terhadap Hukum Perlindungan Konsumen mengingat dalam pasal-pasal yang dilanggar oleh PLN tidak memiliki sanksi hukum. PLN telah melanggar Pasal 4 huruf c dan g tidak memiliki sanksi hukum apapun baik sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Karena tidak memiliki sanksi hukum, maka apabila pelaku melakukan pelanggaran-

pelanggaran serupa akan sulit dituntut ke pengadilan untuk meminta pertanggungjawaban karena sulit untuk menjerat pelaku dengan pelanggaran Pasal 4 Hukum Perlindungan Konsumen.

2. Bagi konsumen listrik yang mengalami kenaikan 50 persen sampai 100 persen, hendaknya melaporkan ke PLN untuk meminta penjelasan atau klarifikasi sehingga jika hasil penjelasan menyatakan bahwa kenaikan diakibatkan dari pemakaian, maka dapat melakukan pembayaran dengan mekanisme yang telah ditentukan PLN.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Atsar, Abdul & Rani Aprian, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan ke-1. (Yogyakarta: Deepublish, 2019).

Is, M. Saldi. *Pengantar Ilmu Hukum*. Edisi Pertama. Cetakan ke-2. (Jakarta: Kencana, 2017).

Rosmawati. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan ke-1. (Jakarta: Kencana, 2018).

B. Peraturan.Perundang-Undang

Indonesia. *Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.

_____. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821)*.

_____. *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052)*.

_____. Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran CORONAVIRUS DISEASE 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional.

C. Artikel/Internet

- Abadi, Tulus. “YLKI Nilai PLN Berpotensi Langgar UU Perlindungan Konsumen”. <https://money.kompas.com>, diakses 5 Januari 2020.
- <https://lifepal.co.id/media/daftar-tarif-listrik-terbaru/>, diakses 11 Oktober 2020.
- Redaksi Republika. “4,3 Juta Pelanggan PLN Alami Kenaikan Tagihan” <https://www.republika.id/posts/7284/43-juta-pelanggan-pln-alami-kenaikan-tagihan>, diakses 12 Oktober 2020.
- Redaksi CNN. “Penyebab Tagihan Listrik Naik Versi PLN”, <https://www.cnn-indonesia.com/ekonomi/20200612103456-85-512524/penyebab-tagihan-listrik-naik-versi-pln>, diakses 29 Agustus 2020.
- Redaksi News.detik.com. “Perbedaan Social Distancing, Physical Distancing dan PSBB”, <https://news.detik.com/berita/d-4968496/perbedaan-social-distancing-physical-distancing-hingga-psbb>, diakses 28 Agustus 2020.
- Redaksi Kompas. “PLN Imbau Masyarakat Mengirim Angka Standar Meter Apa Itu”? <https://www.kompas.com/tren/read/2020/04/29/072000865/pln-imbau-masyarakat-untuk-mengirim-angka-stand-meter-apa-itu-?page=all>, diakses 29 Agustus 2020.
- Redaksi Liputan6.com. “Petugas Meteran PLN Tak Datang Jadi Penyebab Tagihan Listrik Membengkak?”, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4245027/petugas-meteran-pln-tak-datang-jadi-penyebab-tagihan-listrik-membengkak>, diakses 29 Agustus 2020.
- Redaksi CNN. “Penyebab Tagihan Listrik Naik Versi PLN”, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200612103456-85-512524/penyebab-tagihan-listrik-naik-versi-pln>, diakses 29 Agustus 2020.
- Redaksi CNN. “Penyebab Tagihan Listrik Naik Versi PLN”, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200612103456-85-512524/penyebab-tagihan-listrik-naik-versi-pln>, diakses 29 Agustus 2020.
- Press Release No. 134.PR/STH.00.01/V/2020, <https://web.pln.co.id/media/siaran-pers/2020/06/pln-pastikan-tidak-ada-kenaikan-tarif-listrik-pada-rekening-bulan-juni-2020>, diakses 5 Januari 2020.

Salsabila, Nadhira. “Perubahan yang Terjadi Dalam Masyarakat Sebagai Dampak dari Covid-19,” <https://fisip.ub.ac.id/?p=10282&lang=id>, diakses 28 Agustus 2020.

Wicaksono, Yuddy Setyo. “Banyak Keluhan Lonjakan Tagihan Listrik, Apa Solusi dari PLN?” <https://www.kompas.com>, diakses 5 Januari 2021.

D. Kamus

Redaksi CNN. “Penyebab Tagihan Listrik Naik Versi PLN”, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200612103456-85-512524/penyebab-tagihan-listrik-naik-versi-pln>, diakses 29 Agustus 2020.