

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan nasional merupakan usaha peningkatan kualitas manusiadan masyarakat Indonesia yang dilakukan secara berkelanjutan, berlandaskan kemampuan nasional, dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memperhatikan tantangan perkembangan global. Pembangunan Nasional tersebut dilakukan pada seluruh bidang kehidupan rakyat Indonesia, termasuk dalam melakukan pembangunan sarana danp rasarana publik. Aspek penunjang pembangunan nasional yaitu pelayanan publik yang implikasinya sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya, dan lain-lain.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan dibidang ketenagalistrikan. Pelayanan publik bidang ketenagalistrikan merupakan salah satu pelayanan yang sangat fital. Pada dewasa ini, listrik diperlukan bukan hanya di kantor, di sekolah, di hotel bahkan rumah tangga pun sangat membutuhkan tersedianya tenaga listrik, karena sebagian besar alat-alat yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga menggunakan tenaga listrik. Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik itu untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun Nasional.

Mengingat arti penting listrik dalam kehidupan masyarakat, maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT. PLN selaku Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia. Model pengelolaan tenaga listrik semacam ini didasarkan harapan pemerintah agar industri ketenagalistrikan transparan, efisien, dan ramah lingkungan dapat tercipta untuk mendukung pertumbuhan ekonomi Nasional dan juga meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sebagai badan usaha milik negara, pengelolaan listrik seharusnya semaksimal mungkin, sehingga pemanfaatan dan penyediaan listrik dapat dijalankan secara merata dan bermutu.

Dalam prakteknya harapan pemerintah tersebut masih jauh dari kenyataan. Seiring dengan perkembangan pembangunan ketenagalistrikan disertai dengan munculnya beragam masalah yang melingkupi sektor ketenagalistrikan di Indonesia. Pada dewasa ini memang PLN menjadi salah satu sektor pelayanan publik yang mendapatkan banyak sorotan dan keluhan dari masyarakat. Karena fakta yang terjadi bahwa penyediaan energi listrik oleh PLN belum dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat baik industri maupun untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga, salah satunya adalah masalah pemadaman listrik yang sering terjadi. Pemadaman listrik diartikan dengan keadaan ketiadaan aliran listrik. Padamnya listrik secara otomatis mematikan berbagai aktivitas, terutama bagi masyarakat perkotaan yang mengedepankan peralatan serba elektronik dan menjadi sangat tergantung kepada listrik.

Masalah pemadaman aliran listrik sudah lama dikeluhkan oleh masyarakat kota medan. Jika dilihat kebelakang, menjelang akhir tahun 2013 pemberitaan tentang perusahaan monopolistik ini banyak muncul di media cetak, elektronik, dan media baru. Faktanya sejak bulan Mei 2013 terjadi pemadaman listrik bergilir di seluruh wilayah Sumatra Utara. Pada tahun 2013 tercatat durasi pemadaman dua jam setiap kali pemadaman, hingga menjelang tahun 2014 sampai dengan tahun 2016 mencapai 3 kali sehari dengan durasi tiga jam setiap kali pemadaman.

Salah satu fakta ini terjadi pada masyarakat kelurahan Sei Mati, Kecamatan Medan Maimun Kota Medan. Pemadaman listrik di kelurahan Sei Mati dari tahun 2014 sampai dengan 2016 tercatat 3 kali sehari dengan durasi tiga jam setiap kali pemadaman. Masyarakat maupun pelaku usaha kelurahan Sei Mati sangat mengeluhkan aktifitas pemadaman aliran listrik yang dilakukan oleh PLN.

Persoalan pemadaman jelas sangat merugikan konsumen, sebab pemadaman listrik sangat mengganggu aktifitas masyarakat maupun pelaku usaha sebagai konsumen jasa listrik. Hal ini dibenarkan oleh Iwan salah satu pelaku usaha las dan tratak di kawasan Brijend Katamso Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun yang sering sekali mengalami kesulitan bekerja dan mengalami kerugian saat terjadi pemadaman listrik. Iwan menguraikan, durasi pemadaman yang dilakukan PLN tercatat dalam satu hari terdapat 3 kali pemadaman dengan durasi 3 jam, sehingga ini sangat mengganggu aktifitas kerja yang mengandalkan dari energi listrik. Tidak jarang Iwan menggunakan gangset untuk mengantisipasi pemadaman, dan ini menambah beban biaya pengeluaran produksi.

Permasalahan yang dikeluhkan masyarakat bukan hanya terkait dengan masalah pemadaman listrik yang dilakukan PLN, masalah lain yang juga dikeluhkan oleh masyarakat Kelurahan Sei Mati terkait dengan masalah pelayanan yaitu pelayanan penambahan daya voltasi listrik. Hal ini dialami oleh Feri sebagai konsumen listrik dan merupakan salah satu pelaku usaha rumahan jahit pakaian di Kawasan Jl. Brigjend Katamso Kelurahan Sei Mati Medan Maimun. Feri mengatakan prosedur penambahan daya voltasi listrik terlalu rumit, kasus ini dialaminya pada tahun 2013 bermula ketika ia membuka usaha jahit pakaian. Feri menguraikan pada saat itu ia melakukan penambahan daya voltasi listrik, akan tetapi prosedur yang diberikan oleh pihak PLN terlalu rumit dan menurutnya sangat mempersulit, bukan hanya itu Feri juga mengeluhkan kesigapan petugas dalam proses pengerjaannya. Feri menambahkan bukan hanya masalah prosedur yang menjadi masalah akan tetapi biaya penambahan daya voltasi listrik yang menurutnya terlalu mahal.

Masalah lain yang juga dikeluhkan oleh masyarakat Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun yaitu terkait dengan pembayaran rekening listrik yang setiap bulannya terus meningkat. Hal ini dialami oleh Dewi salah satu Ibu rumah tangga sebagai konsumen listrik golongan R-1/TR daya 1.300 VA, Dewi menjelaskan setiap bulannya beban pembayaran listrik yang dialaminya terus meningkat, padahal pemakaian listrik tidak sebesar yang tercantum dalam tagihan tersebut. Pada tahun 2016 tercatat 7 kali kenaikan pembayaran rekening listrik secara beruntun yang dialaminya, yaitu pada bulan Juni, Juli, Agustus, September, Oktober, November dan Desember.

Dewi menguraikan, kenaikan pembayaran rekening listrik setiap bulannya naik rata-rata 5%. Hal ini dibenarkan dengan bukti pembayaran rekening listrik yang dimiliki oleh Dewi dengan rincian yaitu pada bulan Juni, beban pembayaran rekening listrik sebesar Rp 275.000, bulan Juli sebesar Rp 283.700, bulan Agustus sebesar Rp 300.000, bulan September sebesar Rp 325.000, bulan Oktober sebesar Rp 340.450, bulan November sebesar Rp 350.000, dan pada bulan Desember sebesar Rp 375.000. Menurutnya, pembayaran rekening listrik yang terus meningkat tentu tidak sejalan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN.

Permasalahan yang terus timbul mewarnai kelistrikan di Kelurahan Sei Mati jelas meresahkan masyarakat. Dengan pelayanan yang jauh dari kata memuaskan masyarakat selaku konsumen, dewasa ini dihadapkan dengan masalah kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL). Setiap tahun Tarif Dasar Listrik (TDL) naik rata-rata sebesar 10%. Ini tentu sangat memberatkan masyarakat selaku konsumen. Selaku konsumen, harga yang terjangkau adalah harapan seluruh konsumen/pelanggan listrik di seluruh Indonesia tetapi kenyataannya tarif listrik seringkali dinaikan dengan berbagai alasan. Kondisi yang terjadi dewasa ini adalah disaat pelanggan belum mendapatkan pelayanan secara optimal, PLN yang berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) No. 67 Tahun 1994 justru memperberat kewajiban pelanggan dengan menyesuaikan Tarif Dasar Listrik (TDL), padahal penyesuaian tarif listrik tidak mempertimbangkan keseimbangan, ini jelas sangat membebani masyarakat yang penghasilannya rendah. Kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL) tentu akan menjadi masalah baru bagi para konsumen

yang penghasilannya rendah, dan seharusnya pemerintah bisa melihat dari aspek sosial dan dampaknya pada kehidupan sosial dikemudian hari.

Banyaknya masalah yang mewarnai kelistrikan dewasa ini jelas telah melanggar aturan hukum yang telah dibuat. Di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur menyangkut antara hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6, dan Pasal 7. Salah satu pasal yang mengatur tentang hak dari konsumen yaitu pada Pasal 4, yang salah satunya menegaskan bahwa, "hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya".

Dalam pasal ini menegaskan bahwa, setiap pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen jika ada kelalaian dalam pelaksanaan pelayanan. sebab kerugian dari pihak konsumen mengakibatkan adanya wanprestasi karena tidak terpenuhinya isi perjanjian yang telah disepakati, apabila ada tuntutan dari konsumen maka pihak pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas penggunaan tenaga listrik. Pemberian ganti rugi atau kompensasi adalah hak dari masyarakat yang menjadi pelanggan sehingga dapat diperhitungkan. Selain mendapatkan ganti rugi, masyarakat juga berhak mendapatkan informasi terkait rencana PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha dalam bisnis pelayanan listrik kepada konsumennya. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada

pasal 4 butir c yang menegaskan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.

Selain itu, permasalahan listrik yang terjadi dewasa ini juga telah melanggar prinsip-prinsip yang dianut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, yang dimana Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PT. PLN) wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, juga wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Itu artinya ada kewajiban untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen listrik, tentu jika dilanggar hak-hak pelanggan, akan menimbulkan konskuensi hukum.

Permasalahan yang mewarnai kelistrikan dewasa ini telah mencederai dimensi hukum yang dilakukan oleh PLN, karena sampai sekarang, hak konsumen listrik untuk mendapatkan ganti kerugian maupun pelayanan prima dari PT. PLN (Persero) masih menjadi hiasan dari Undang-undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-undang ketenagalistrikan. Ini menunjukkan lemahnya posisi konsumen jasa kelistrikan di Indonesia, adalah imbasan dari atmosfer perlindungan konsumen di Indonesia yang juga masih lemah.

Peristiwa hukum yang dialami konsumen berkaitan dengan pelayanan yang rendah di kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun tentu sangat merugikan bagi masyarakat selaku konsumen listrik. Kebijakan kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL) yang terus meningkat dari tahun ketahun, diharapkan bisa sejalan dengan kualitas listrik yang lebih baik, dan jaminan tidak lagi terjadi

pemadaman, serta terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Dari uraian permasalahan di atas maka dengan ini penulis meneliti fenomena dan mengangkat judul **“Hubungan Tarif Dasar Listrik Terhadap Peningkatan Pelayanan Konsumen Rumah Tangga Dibidang Kelistrikan Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun Kota Medan.**

### **B. Identifikasi Masalah**

Dalam suatu penelitian perlu diidentifikasi masalah yang akan diteleti menjadi terarah dan jelas tujuannya sehingga tidak mungkin terjadi kesimpangsiuran dan kekaburan didalam membahas dan meneliti masalah yang ada. Jika identifikasi masalah sudah jelas, tentu dapat dilakukan penelitian lebih mendalam.

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hak-hak konsumen dalam pelayanan dibidang kelistrikan di Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun Kota Medan ditinjau Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL) terhadap peningkatan pelayanan konsumen listrik di Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun.



### **C. Batasan Masalah**

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dan hasil yang mengambang, maka yang menjadi pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Hak-hak konsumen dalam pelayanan dibidang kelistrikan di Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun Kota Medan ditinjau Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen..
2. Kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL) terhadap peningkatan pelayanan konsumen listrik di Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan dalam pemenuhan Hak-hak konsumen dibidang kelistrikan di Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun Kota Medan telah sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apakah kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL) berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan terhadap konsumen listrik di Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun Kota Medan?

### **E. Tujuan Penelitian**

Dalam menetapkan tujuan penelitian merupakan hal yang sangat penting karena setiap penelitian yang dilakukan harus mempunyai tujuan tertentu, dengan berpedoman pada tujuannya. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan dalam pemenuhan Hak-hak konsumen dibidang kelistrikan di Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun Kota Medan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL) berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan terhadap konsumen listrik di Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun Kota Medan.

### **F. Manfaat Penelitian**

Secara umum, sebuah penelitian memiliki manfaat terhadap pengembangan khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang penelitian tersebut. Akan tetapi, dalam penelitian juga diperkenankan untuk memikirkan manfaat yang lebih luas tetapi praktis, bagi masyarakat, institusi tertentu, maupun kepada peneliti sendiri. Maka dari itu seorang peneliti harus memikirkan sejak awal manfaat dari penelitian yang akan dilakukannya

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi PT. PLN (Persero), penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan untuk memberikan pelayanannya kepada konsumen.

2. Bagi pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan dalam menetapkan Tarif Dasar Listrik (TDL) untuk upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan berpikir penulis, khususnya tentang upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen listrik dalam rangka perlindungan atas hak terhadap ketidakpuasan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero).
4. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen listrik dalam rangka perlindungan atas hak terhadap ketidakpuasan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
5. Bagi Ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan pembaca, khususnya terhadap ilmu-ilmu sosial di Universitas Negeri Medan.