

**MEKANISME PELUNASAN TUNGGAKAN REKENING
LISTRIK OLEH KONSUMEN DENGAN PERUSAHAAN
PT. PLN (PERSERO) TANJUNG BALAI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Ilmu Hukum

Oleh:

ARJUNA TRIADY NASUTION

NPM: 1406200131



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
M E D A N
2 0 1 9**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : ARJUNA TRIADY NASUTION
NPM : 1406200131
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : MEKANISME PELUNASAN TUNGGAKAN
REKENING LISTRIK OLEH KONSUMEN
DENGAN PERUSAHAAN PT. PLN (PERSERO)
TANJUNG BALAI

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian

Medan, 5 Oktober 2019

DOSEN PEMBIMBING



Dr. RAMLAN, S.H., M.Hum

NIDN: 0105057105



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

NAMA : ARJUNA TRIADY NASUTION
NPM : 1406200131
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : MEKANISME PELUNASAN TUNGGAKAN REKENING LISTRIK OLEH KONSUMEN DENGAN PERUSAHAAN PT. PLN (PERSERO) TANJUNG BALAI

PENDAFTARAN : 8 Oktober 2019

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah Lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

Dr. IDA HANIFAH, SH., M.H
NIP: 196003031986012001

DOSEN PEMBIMBING

Dr. RAMLAN, S.H., M.Hum
NIDN: 0105057105

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Jum'at, Tanggal 11 Oktober 2019 Jam 11.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : ARJUNA TRIADY NASUTION
NPM : 1406200131
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : MEKANISME PELUNASAN TUNGGAKAN REKENING LISTRIK OLEH KONSUMEN DENGAN PERUSAHAAN PT. PLN (PERSERO) TANJUNG BALAI

Dinyatakan : (B) Lulus Yudisium dengan Predikat Baik
 () Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Ujian Ulang
 () Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Acara.

PANITIA UJIAN

Ketua



Dr. IDA HANIFAH, SH., M.H
NIP: 196003031986012001

Sekretaris



FAISAL, SH., M.Hum
NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H., CN., M.Kn
2. HARISMAN, S.H., M.H
3. Dr. RAMLAN, S.H., M.Hum

1.

2.

3.



ABSTRAK

MEKANISME PELUNASAN TUNGGAKAN REKENING LISTRIK OLEH KONSUMEN DENGAN PERUSAHAAN PT. PLN (PERSERO) TANJUNG BALAI

Arjuna Triady Nasution

Pelanggan yang tidak melakukan pemenuhan atas kewajibannya sebagaimana tertera dalam SPJBTL maka pelanggan tersebut telah melakukan penunggakan pembayaran rekening listrik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ketentuan pelunasan tunggakan yang dilakukan konsumen terhadap PT. PLN (Persero) Tanjung Balai, prosedur penyelesaian tunggakan rekening listrik pelanggan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai serta upaya penyelesaian yang dilakukan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai dengan konsumen yang melakukan tunggakan listrik.

Penelitian yang dilakukan adalah pendekatan yuridis normatif dan metode yuridis empiris. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan telaah pustaka (*library research*) untuk mentelaah data-data sekunder dan penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan melakukan penelitian di PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Tanjung Balai. Analisis data yang digunakan adalah data kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dipahami bahwa ketentuan pelunasan tunggakan yang dilakukan konsumen terhadap PT. PLN (Persero) Tanjung Balai adalah pihak PT. PLN terlebih dahulu bermusyawarah dengan pihak konsumen dan akan memberikan kelonggaran pada konsumen yang melanggar tersebut yaitu memperbolehkan konsumen untuk membayar tagihan susulan secara angsuran atau bertahap dalam jangka waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Prosedur penyelesaian tunggakan rekening listrik pelanggan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai adalah apabila tagihan listrik terlambat membayar mulai tanggal 1-20 maka terhitung satu bulan terlambat dan pelanggan akan diberikan surat peringatan untuk segera melunasi, pelanggan belum juga melunasi tagihan, maka listrik akan diputus sementara waktu dan jika terlambat dua bulan, listrik pelanggan akan diputus permanen dan wajib memasang meteran baru dan apabila ingin menikmati listrik dengan syarat tagihan dan denda sebelumnya sudah dilunasi. Upaya penyelesaian yang dilakukan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai dengan konsumen yang melakukan tunggakan listrik adalah melakukan sosialisasi mengenai pentingnya membayar listrik tepat waktu, melakukan pemutusan sementara bagi pelanggan yang melakukan keterlambatan pembayaran listrik 1 bulan, melakukan pengawasan bagi para pelanggan yang telah diputus sementara, melakukan pembongkaran bagi para pelanggan yang melakukan keterlambatan pembayaran listrik 3 bulan, mengembangkan teknologi informasi yaitu dengan nada *online* dan sistem Prabayar rekening listrik serta memperbanyak agen pembayaran.

Kata Kunci: Mekanisme, Tunggakan Pelanggan.

KATA PENGANTAR



Assalammual'aikum, Wr.Wb.

Puji dan Syukur diucapkan kehadirat Allah SWT. Berkat Rahmat dan Karunia-Nya pada akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi yang disusun dengan tujuan memenuhi salah satu mata kuliah di Fakultas Hukum pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini diajukan dengan judul **“Mekanisme Pelunasan Tunggakan Rekening Listrik Oleh Konsumen Dengan Perusahaan PT PLN (Persero) Tanjung Balai”**.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka untuk itu dengan besar hati dan dengan tangan terbuka menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini dikemudian hari.

Dalam menyelesaikan laporan Skripsi ini penulis banyak menerima bantuan serta dorongan dari semua pihak baik bantuan moral maupun materil. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan tulus kepada :

1. Teristimewa kepada Ayahanda Abdillah Nasutio dan Ibunda Fitria Tarigan tercinta serta yang telah banyak memberikan bantuan moral dan materil, dorongan semangat sehingga terselesainya Skripsi ini.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Ibu Dr. Ida Hanifah, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Faisal, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan I dan Bapak Zainuddin, S.H., M.H Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Mhd. Teguh Syuhada Lubis, S.H., M.H selaku Kepala Bagian Hukum Acara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Kepada Bapak Dr. Ramlan, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan waktu dan ilmunya kepada penulis dalam menyelesaikan laporan Skripsi ini pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Kepada Bapak/Ibu dosen serta seluruh serta karyawan/Wati Biro Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
8. Kepada teman-teman seperjuanganku Rizki R. Ginting, Rangga, Ali yang telah menemani penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
9. Kepada Pacar Saya Raisa, yang telah banyak membantu penulis dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua. Kiranya Allah SWT yang dapat membalas kebaikan dan dukungan serta bantuan yang diberikan semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Oktober 2019
Hormat Saya / Peneliti

ARJUNA TRIADY NASUTION
NPM. 1406200131

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
1. Rumusan Masalah	6
2. Faedah Penelitian	6
B. Tujuan Penelitian.....	7
C. Definisi Operasional	7
D. Keaslian Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
1. Jenis dan pendekatan penelitian.....	9
2. Sifat penelitian	10
3. Sumber data	10
4. Alat pengumpulan data	11
5. Analisis hasil penelitian	12

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA..... 13

A. Dasar Hukum Pelunasan Tunggakan Pelanggan
yang

Dilakukan Oleh PT. PLN (Persero) Terhadap
Pelanggan 13

B. Prosedur Penyelesaian Tunggakan Rekening
Listrik

Pelanggan PT. PLN 21

C. Hambatan Pelunasan Tunggakan Pelanggan
yang

Dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Terhadap
Pelanggan 36

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 39

A. Ketentuan Pelunasan Tunggakan yang
Dilakukan Konsumen

Terhadap PT. PLN (Persero) Tanjung Balai . 39

B. Prosedur Penyelesaian Tunggakan Rekening
Listrik

Pelanggan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai.	44
C. Upaya Penyelesaian yang Dilakukan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai dengan Konsumen yang Melakukan Tunggakan Listrik.....	56
BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Listrik termasuk barang bergerak yang tidak bertubuh, artinya barang yang tidak dapat dilihat, tetapi dapat dirasakan manfaatnya. Produk listrik tersebut merupakan objek kontrak jual beli yang mengandung resiko cukup besar. Untuk mendapatkan aliran listrik, masyarakat cenderung menggunakan jasa dari PT. PLN (Persero). Syarat dan prosedur untuk mendapatkan aliran listrik dari PLN harus terjadi perjanjian antara pelanggan listrik dengan perusahaan. Adanya perjanjian, maka secara tidak langsung akan melahirkan hak dan kewajiban secara timbal balik antara pelanggan listrik dengan perusahaan listrik negara, dimana kedua belah pihak mempunyai kehendak untuk melaksanakan suatu prestasi yang telah diperjanjikan. Purwosusilo menyebutkan bahwa perjanjian atau kontrak merupakan suatu kesepakatan yang diperjanjikan (*promissory agreement*) diantara dua atau lebih pihak yang dapat menimbulkan atau menghilangkan hubungan hukum.¹

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan merupakan salah satu ujung tombak pelayanan di bidang jasa ketenagalistrikan dari waktu ke waktu, seharusnya PLN melaksanakan peningkatan pelayanan kepada konsumen. Kepedulian tersebut seharusnya tidak hanya terbatas pada pelayanan di bidang bisnis utama PT. PLN (Persero), yaitu pengadaan listrik

¹ Purwosusilo. 2014. *Aspek Hukum Pengadaan Barang dan Jasa*. Jakarta: Prenadamedia Group, halaman 66.

dengan kualitas yang baik dengan segala indikator sesuai harapan pelanggan pada umumnya, tetapi juga kepada peningkatan administrasi pelayanan pelanggan.

Masyarakat Indonesia merupakan penerima jasa layanan publik selalu mengalami kesulitan akibat ketiadaan standar pelayanan yang jelas. Masyarakat atau konsumen akan mudah secara sepihak dijatuhi sanksi jika yang bersangkutan terlambat membayar kewajibannya, tetapi sebaliknya sanksi yang sama tidak dapat diarahkan kepada pejabat tata usaha negara yang terlambat merealisasikan pelayanannya kepada masyarakat. Ketimpangan ini dapat terjadi di semua sektor kehidupan.²

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan penyedia jasa kelistrikan terbesar di Indonesia. Perusahaan ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat. Selaku perusahaan BUMN yang menangani masalah kepentingan listrik dan memberikan jumlah pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar, tentunya PT. PLN (Persero) memberikan pelayanan merupakan upaya pasti dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa.

Penggunaan tenaga listrik oleh pelanggan, maka calon pelanggan terlebih dahulu mengajukan pemasangan baru dan menandatangani perjanjian jual beli tenaga listrik dengan PLN yang biasa disebut dengan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (selanjutnya disebut SPJBTL). SPJBTL merupakan suatu tanda adanya perjanjian, dimana di dalamnya mengatur hak dan kewajiban antara PLN merupakan penjual dengan pelanggan merupakan pembeli.

² Sidharta. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, halaman 173.

Dibayarnya biaya penyambungan dan uang jaminan pelanggan, maka pada saat itu juga dinyatakan sah merupakan pembeli atau pelanggan PLN yang berkewajiban membayar harga satuan listrik sesuai yang dipergunakan dalam setiap bulannya dan berhak menikmati aliran listrik merupakan mana telah diperjanjikan. Dibayarnya biaya penyambungan dan uang jaminan pelanggan oleh konsumen, maka PLN mempunyai kewajiban untuk menyerahkan atau memberikan aliran listrik kepada pelanggan tersebut dan berhak mendapatkan pembayaran atas penggunaan aliran listrik oleh pelanggannya.

Listrik yang merupakan komponen terpenting dalam kehidupan manusia modern, hampir semua aktivitas manusia membutuhkan listrik sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa listrik merupakan nyawa bagi kehidupan manusia saat ini. Berdasarkan kewajiban konsumen adalah untuk memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya tetapi kenyataannya masih ada pelanggan yang melaksanakan pelanggaran pemakaian tenaga listrik, oleh karenanya pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik sangatlah diperlukan.³

Praktiknya dalam menggunakan tenaga listrik, pelanggan melaksanakan pelanggaran yaitu tidak membayar tagihan rekening listrik. Apabila terjadi pelanggaran penunggakan tagihan listrik biasanya diselesaikan terlebih dahulu dengan cara musyawarah. Hal ini sesuai dengan anjuran dalam Islam untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi, langkah pertama yang Islam anjurkan adalah melaksanakan *al-Shulh* atau perdamaian antara pihak-pihak yang bersengketa. Allah SWT sangat mencintai dan menyenangi kedamaian, maka

³ Irene Ega Novena Putri, "Optimasi Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) Sebagai Upaya Peningkatan Saving Kwh Dan Penekanan Susut Non Teknis Di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan", Jurnal Gema Teknologi Vol. 18 No. 2 Periode Oktober 2014 - April 2015, halaman 1

usaha untuk menyelesaikan sengketa dengan melaksanakan perdamaian merupakan sebagian dari ajaran agama Islam. Merupakan mana yang diterangkan dalam Al-Qur'an surat Al-Hujurat ayat 10:

لَعَلَّكُمْ اللَّهُ وَاتَّقُوا أَخَوِيكُمْ فَاصْلِحُوا إِخْوَةَ الْمُؤْمِنِينَ إِنَّمَا

Artinya: sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat.

Berdasarkan ayat di atas, maka apabila seorang pelanggan dalam pembayaran tagihan listrik melakukan penunggakan, maka sebaiknya diselesaikan secara musyawarah. Pelanggan yang tidak melaksanakan pemenuhan atas kewajibannya seperti tertera dalam SPJBTL maka pelanggan tersebut telah melaksanakan penunggakan pembayaran rekening listrik. Contohnya dalam hal pelanggan melewati batas pembayaran rekening listrik yang seharusnya sebelum tanggal 20 setiap bulannya, sehingga apabila telah lewat dari tanggal 20 maka rekening listrik tersebut akan menjadi tunggakan.

Pelanggan yang tidak melaksanakan pelunasan terhadap rekening listrik dan atau tagihan susulan setelah 2 (dua) bulan aliran listrik ke persilnya dilakukan pemutusan sementara sehingga tunggakannya tercatat telah menjadi 3 lembar dalam sistem aplikasi milik PLN yaitu Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (selanjutnya disebut AP2T), maka terhadap aliran listrik ke persil pelanggan tersebut akan dilakukan pembongkaran/pemutusan.

Tindakan para pelanggan yang tidak melaksanakan pembayaran atau melaksanakan penunggakan pembayaran dalam pemakaian arus listrik merupakan tindakan yang merugikan PT. PLN, sehingga menimbulkan akibat hukum yaitu

mewajibkan pelanggan untuk mengganti kerugian yang diderita oleh PT. PLN berupa tagihan susulan sesuai dengan jenis pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan. Ditambah dengan biaya-biaya lainnya sesuai dengan jenis pelanggaran yang dilakukannya, PT. PLN berhak melaksanakan pemutusan sambungan arus listrik para pelanggan sebelum dilunasinya tagihan susulan dari konsumen.

PLN menerapkan kebijakan yaitu apabila pelanggannya tidak membayar tagihan maka listrik tidak langsung dicabut tetapi ada tahapan-tahapan yang dilakukan PLN sebelum mencabut listrik pelanggan. Tahapan-tahapan tersebut adalah :

1. Sebulan menunggak, *miniature curcuit breaker* (selanjutnya disebut MCB) diturunkan

Pelanggan listrik pascabayar menunggak tagihan listrik selama sebulan, maka PLN akan menurunkan volume listriknya dan menurunkan daya MCB. MCB ini merupakan alat pengaman saat terjadi hubungan singkat (*korsleting*) maupun beban lebih (*overload*).

2. Dua bulan menunggak, listrik diputus melalui tiang listrik.

Apabila pelanggan listrik pascabayar PLN menunggak tagihan listrik selama dua bulan, maka PLN akan memutuskan aliran listrik dari tiang listrik.

3. Tiga bulan menunggak, meteran listrik dibongkar.

Pelanggan yang menunggak 3 (tiga) bulan, maka PLN akan membongkar meterannya dan jika pasang lagi harus terlebih dahulu membayar tagihan yang

belum dibayar, selanjutnya pelanggan daftar lagi merupakan pelanggan baru PLN.⁴

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dipilih judul tentang **“Mekanisme Pelunasan Tunggakan Rekening Listrik Oleh Konsumen Dengan Perusahaan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai”**.

1. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana ketentuan pelunasan tunggakan yang dilakukan konsumen terhadap PT. PLN (Persero) Tanjung Balai?
- b. Bagaimana prosedur penyelesaian tunggakan rekening listrik pelanggan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai?
- c. Bagaimana upaya penyelesaian yang dilakukan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai dengan konsumen yang melaksanakan tunggakan listrik?

2. Faedah Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

- a. Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk penambahan khasanah kepustakaan di bidang hukum terutama mekanisme pelunasan tunggakan rekening listrik oleh konsumen dengan perusahaan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai.
- b. Dari segi praktis, penelitian ini merupakan suatu bentuk sumbangan pemikiran dan masukan bagi para pihak yang berkepentingan khususnya

⁴ Disjaya Roxy Swagerino, “Tahapan yang Dilakukan PLN sebelum Mencabut Listrik Pelanggannya”, melalui <https://finance.detik.com>, diakses Senin, 26 Agustus 2019.

bagi masyarakat mengenai mekanisme pelunasan tunggakan rekening listrik oleh konsumen dengan perusahaan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui ketentuan pelunasan tunggakan yang dilakukan konsumen terhadap PT. PLN (Persero) Tanjung Balai.
2. Untuk mengetahui prosedur penyelesaian tunggakan rekening listrik pelanggan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai.
3. Untuk mengetahui upaya penyelesaian yang dilakukan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai dengan konsumen yang melaksanakan tunggakan listrik.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Konsep merupakan salah satu unsur konkrit dari teori dan masih diperlukan penjabaran lebih lanjut dari konsep ini dengan jalan memberikan definisi operasional yaitu:

1. Mekanisme adalah sarana dan cara menjalankan sesuatu.
2. Pelunasan adalah proses pengembalian jumlah pinjaman yang dipinjam.
3. Tunggakan adalah angsuran yang belum dibayar.

4. Rekening Listrik atau yang biasa disebut juga dengan tarif dasar listrik adalah tarif yang boleh dikenakan oleh pemerintah untuk para pelanggan PLN. PLN adalah satu-satunya perusahaan yang boleh menjual listrik secara langsung kepada masyarakat Indonesia.
5. Konsumen atau disebut juga pelanggan adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.

D. Keaslian Penelitian

Berdasarkan pemeriksaan yang telah dilakukan oleh peneliti di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara diketahui bahwa penelitian tentang “Mekanisme Pelunasan Tunggakan Rekening Listrik Oleh Konsumen Dengan Perusahaan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai” belum pernah dilakukan penelitian. Peneliti mencantumkan karya tulis ilmiah yang temanya hampir sama dengan judul penelitian di atas, tetapi memiliki perbedaan dalam perumusan masalah yang dibahas yaitu:

1. Diah Budiningrum, NPM: 08400234, Mahasiswa Fakultas Hukum Unniversitas muhammadiyah Malang, tahun 2013 yang berjudul “Tinjauan Yuridis Tentang Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase dalam Perjanjian Pemakaian Arus Listrik antara Perusahaan Listrik Negara dengan Pelanggan Akibat Wanprestasi”. Skripsi ini merupakan penelitian normatif yang meneliti dan melihat proses pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui arbitrase antara perusahaan listrik negara dengan pelanggan dalam perjanjian pemakaian arus listrik akibat wanprestasi.

2. Dewi Lestari Simanjuntak, NPM: 030911238, Mahasiswi Fakultas Hukum Unniversitas Airlangga. Tahun 2013 yang berjudul “Tinjauan Hukum Terhadap Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Antara PT. PLN (Persero) Dengan Pelanggan”. Skripsi ini merupakan penelitian empiris dimana peneliti mencari fakta di lapangan mengenai pelaksanaan perjanjian jual beli tenaga listrik antara hukum dalam hal perjanjian jual beli tenaga listrik antara PT. PLN (Persero) dengan Pelanggan, upaya yang dilakukan dan sanksi yang diberikan PT. PLN (Persero) terhadap pelanggan yang melaksanakan pelanggaran perjanjian jual beli arus listrik.

Berdasarkan penelitian tersebut di atas, maka pembahasan yang dibahas di dalam skripsi ini berbeda dengan permasalahan di atas. Kajian topik bahasan yang penulis angkat dalam bentuk skripsi ini mengarah kepada aspek terkait aspek kajian terkait mekanisme pelunasan tunggakan pelanggan PLN Unit Layanan Pelanggan Tanjung Balai, sehingga penelitian ini dikatakan murni hasil pemikiran penulis yang dikaitkan dengan teori-teori hukum yang berlaku. Dengan demikian penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah atau secara akademik.

E. Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan metode kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan

menganalisisnya.⁵ Selain itu juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta-fakta hukum tersebut kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahannya yang melahirkan dari gejala yang bersangkutan.

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Jenis penelitian hukum ini menggunakan penelitian hukum sosiologis (yuridis empiris) yaitu penelitian yang bertitik tolak dari permasalahan dengan melihat kenyataan yang terjadi di lapangan, kemudian menghubungkannya dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jenis penelitian yuridis empiris yang bertujuan menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan.⁶

Pendekatan penelitian yang dipergunakan adalah penelitian normatif memungkinkan seorang peneliti untuk memanfaatkan hasil-hasil temuan ilmu hukum empiris dan ilmu-ilmu lain untuk kepentingan dan analisis serta eksplanasi hukum tanpa mengubah karakter ilmu hukum sebagai ilmu normatif.

2. Sifat penelitian

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian

⁵ Bambang Sunggono. 2015. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, halaman 38

⁶ Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Medan: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, halaman 19.

hukum tersebut, maka kecenderungan sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.⁷

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari penelitian di PLN Unit Layanan Pelanggan Tanjung Balai. Data sekunder diperoleh melalui:

- a. Bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan dan dalam penelitian ini dipergunakan yaitu:
 - 1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan
 - 2) Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 088-Z.P/DIR/2016 Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik
- b. Bahan hukum sekunder yaitu berupa buku bacaan yang relevan dengan penelitian ini.
- c. Bahan hukum tersier misalnya ensiklopedia, bahan dari internet, bibliografi dan merupakannya.

4. Alat pengumpul data

Alat pengumpul data yang dipergunakan dalam penelitian dilakukan melalui dua cara yaitu:

⁷ *Ibid.*, halaman 20.

- a. Penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu di perpustakaan daerah Kota Tanjung Balai dan dokumen yang diperoleh dari beberapa literatur berupa buku-buku ilmiah, peraturan perundang-undangan dan dokumentasi lainnya seperti majalah, internet serta sumber-sumber teoretis lainnya yang berhubungan dengan mekanisme pelunasan tunggakan rekening listrik oleh konsumen dengan perusahaan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai.
- b. Studi lapangan (*field research*) yaitu melalui wawancara dengan nara sumber Bapak Muherwan, selaku Manajer Bagian Perencanaan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai.

5. Analisis hasil penelitian

Analisis data menguraikan tentang memanfaatkan data yang terkumpul untuk dipergunakan dalam memecahkan permasalahan penelitian. Jenis analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif atau dijabarkan dengan kalimat. Analisis kualitatif adalah analisa yang didasarkan pada paradigma hubungan dinamis antara konsep-konsep dan data yang merupakan umpan balik atau modifikasi yang tetap dari teori dan konsep yang didasarkan pada data yang dikumpulkan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Dasar Hukum Pelunasan Tunggakan Pelanggan yang Dilakukan Oleh PT. PLN (Persero) Terhadap Pelanggan

Penyambungan arus listrik pada PT. (Persero) PLN diikat dengan perjanjian. Munir Fuady menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.⁸ Suatu perikatan adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hak dari pihak yang lain dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.⁹

Menurut Salim HS, menyebutkan kontrak menurut namanya dibagi menjadi dua yaitu kontrak *nominaat* (bernama) dan kontrak *inominaat* (tidak bernama). Kontrak *nominaat* (bernama) merupakan kontrak yang dikenal di dalam KUHPerdara seperti sewa menyewa sedangkan kontrak *inominaat* (tidak bernama) adalah kontrak yang timbul, tumbuh dan berkembang dalam masyarakat.¹⁰

Menurut Riduan Syahrani bahwa perikatan adalah hubungan hukum antara dua pihak di dalam lapangan harta kekayaan, dimana pihak yang satu (kreditur) berhak atas prestasi dan pihak yang lain (debitur) berkewajiban memenuhi

⁸ Munir Fuady. 2014. *Hukum Kontrak Dari Sudut Hukum Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bhakti, halaman 4.

⁹ Ricardo Simanjuntak. 2018. *Hukum Perjanjian Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*. Jakarta: Gramedia, halaman 38.

¹⁰ Salim HS. 2015. *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 1.

prestasi itu.¹¹ Berdasarkan pengertian tersebut, dalam satu perikatan terhadap hak di satu pihak dan kewajiban di pihak lain. Jadi dalam perjanjian timbal balik dimana hak dan kewajiban di satu pihak saling berhadapan di pihak lain terdapat dua perikatan.

Sebuah kontrak dibuat oleh beberapa pihak yang membuat kesepakatan, atau dianggap telah bersepakat, dan hukum mengakui hak dan kewajiban yang muncul dari kesepakatan tersebut.¹² Kontrak merupakan suatu peristiwa yang konkret dan dapat diamati, baik itu kontrak yang dilakukan secara tertulis maupun tidak tertulis.¹³

Penyambungan arus listrik pada PT. (Persero) PLN lancar atau tidak terhalang sehingga tidak menimbulkan tuntutan dari salah satu pihak. Permasalahan dalam pemakaian arus listrik pada PT. (Persero) PLN mungkin saja dapat terjadi wanprestasi yang disebabkan oleh faktor kelalaian. Seorang pelanggan baru dapat dinyatakan wanprestasi telah adanya pernyataan lalai dari pihak PT. (Persero) PLN”.

Pemakaian arus listrik antara pihak PT. (Persero) PLN dengan pelanggan, yang sering digunakan oleh pihak PT. (Persero) PLN untuk menyatakan bahwa pihak pelanggan dalam keadaan wanprestasi adalah pernyataan lalai yang telah ditentukan bagi pihak pelanggan di dalam kontrak penyambungan arus listrik telah ditentukan bahwa apabila pihak pelanggan tidak memenuhi ketentuan-

¹¹ Riduan Syahrani. 2016. *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*. Bandung: Alumni, halaman 196.

¹² Wiliam T . Major. 2018. *Hukum Kontrak*. Bandung: Nuansa Cendikia, halaman 15.

¹³ Ahmadi Miru. 2017. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Depok: RajaGrafindo Persada, halaman 3.

ketentuan yang telah diperjanjikan dinyatakan lalai dengan sendirinya, baik tanpa atau dengan surat peringatan.¹⁴

Pemakaian arus listrik pada PT. (Persero) PLN biasanya telah ditetapkan dalam suatu bentuk perjanjian yang dibuat oleh PT. (Persero) PLN adalah perjanjian baku. Di dalam perjanjian tersebut telah ditetapkan hak dan kewajiban para pihak dan sanksi bagi para pihak apabila pihak pelanggan lalai akan perjanjiannya.

Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi konsumen arus listrik yaitu harus menurut prosedur dan tata cara yang telah ditetapkan di dalam Surat Edaran PT. PLN Nomor 68 K/010/DIR/2015. Pihak PT. PLN akan meneliti bekas permohonan tersebut, apakah telah sesuai atau tidak dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Apabila calon konsumen telah memenuhi segala persyaratan yang telah ditentukan, maka pihak PT. PLN akan melakukan penyambungan arus listrik kepada pihak pemohon.

Perjanjian berlangganan arus listrik antara PT. PLN dengan konsumen tentu timbul hak dan kewajiban. Adapun kewajiban PT. PLN yaitu sebagai berikut:¹⁵

1. Menyediakan tenaga listrik;
2. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat;
3. Memperhatikan keselamatan kerja dan keselamatan umum;
4. Membangkitkan, menyalurkan dan mendistribusikan tenaga-tenaga listrik dari pusat-pusat pembangkitan, jaringan-jaringan transmisi dan distribusi milik perusahaan, sesuai dengan norma-norma yang sehat di bidang industri dan niaga.

¹⁴ Agus Yudha Hernoko. 2014. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Jakarta : Prenadamedia Group, halaman 194.

¹⁵ Surat Perjanjian Berlangganan PT. PLN (Persero)

5. Merencanakan atau merumuskan dan mengusulkan rencana peraturan-peraturan untuk selanjutnya diajukan kepada Menteri guna mendapatkan keputusan dan penetapannya, sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku, berupa peraturan pelaksanaan dari ketentuan mengenai pembangkitan, transmisi dan distribusi tenaga listrik beserta penggunaannya.
6. Merencanakan, menentukan dan melaksanakan rencana pembangunan di bidang listrik, sesuai dengan kebijaksanaan cq. Keputusan pemerintah dan turut serta dalam pembuatan-pembuatan rencana umum untuk perkembangan ekonomi dan ketahanan nasional yang menyangkut kebijaksanaan umum di bidang tenaga listrik.
7. Mendirikan bengkel-bengkel untuk reparasi alat-alat tenaga listrik, menyelenggarakan jasa-jasa antara lain pemeliharaan dan pembelian yang dapat digunakan pihak ketiga.
8. Membangun dan menyelenggarakan pusat-pusat pembangkit jaringan-jaringan di waktu-waktu yang akan datang termasuk pembelian yang diperlukan sesuai dengan norma-norma yang sehat di bidang industri dan niaga.
9. Bertanggung jawab atas kebijakan kelistrikan, melakukan:
 - a. Pengelolaan serta pengembangan kelistrikan.
 - b. Penetapan penggunaan sumber daya energi untuk pengembangan kelistrikan.
 - c. Pengaturan, pengesahan dan pemberian izin peruntukan, penggunaan, penyediaan dan pengusaha kelistrikan.

- d. Pengaturan dan penetapan bentuk-bentuk dan cara-cara penyelenggaraan usaha-usaha di bidang kelistrikan, baik untuk kemanfaatan umum maupun untuk keperluan sendiri.
- e. Penetapan harga listrik untuk kemanfaatan umum.
- f. Hal-hal lain yang berkenaan dengan kebijaksanaan kelistrikan.

Kewajiban dalam penyambungan arus listrik bagi pihak konsumen yaitu: ¹⁶

- 10. Membayar iuran rekening bulanan
- 11. Memberitahukan kepada pihak PT. (Persero) PLN jika ada kerusakan-kerusakan dan bila menambah arus pemakaian atau daya pemakaian arus listrik.
- 12. Membayar denda jika pembayaran rekening bulanan dilalaikan pemenuhannya.
- 13. Bertanggung jawab atas instalasi listrik yang berada di rumah atau di bawah kekuasaannya.
- 14. Bertanggung jawab atas akibat-akibat yang timbul oleh sebab kesalahan pelanggan, misalnya terkena sengatan aliran listrik baik dirinya maupun orang lain.

Selain kewajiban-kewajiban para pihak, maka dalam perjanjian penyambungan arus listrik juga ditentukan hak-hak dari para pihak. Adapun hak-hak dari pihak PT. PLN adalah: ¹⁷

- 1. Hak monopoli di bidang kelistrikan, khususnya pembangkitan transmisi, distribusi tenaga listrik.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid.*

2. Menambil tindakan-tindakan terhadap penyimpangan atau pelanggaran atas ketentuan dalam kontrak yang diadakan oleh PT. (Persero) PLN dan konsumen.
3. Memutuskan sambungan aliran listrik dari seorang konsumen apabila instalasi listriknya tidak aman dan dapat menimbulkan bahaya atau gangguan pemakaian listrik terhadap konsumen lainnya.
4. Perusahaan dapat menyelesaikan perselisihan-perselisihan yang timbul dari suatu perjanjian kontrak dengan jalan arbitrase.
5. Perusahaan dapat mengadakan ketentuan-ketentuan arbitrase dalam perjanjian atau kontrak yang dibuatnya dengan pihak ketiga.

Hak-hak yang timbul bagi pihak pelanggan dalam penyambungan aliran listrik adalah:¹⁸

1. Menikmati aliran listrik;
2. Menuntut ganti rugi kepada pihak PT. (Persero) PLN jika kesalahan dari pihak PT. (Persero) PLN.

Perjanjian penyambungan arus listrik pada PT. PLN biasanya telah ditetapkan dalam suatu bentuk perjanjian yang dibuat oleh PT. PLN adalah perjanjian baku. Perjanjian baku atau perjanjian standar adalah perjanjian yang bentuk dan isinya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh kreditur kemudian disodorkan pada debitur (seperti perjanjian kredit bank). Perjanjian standar khusus dinamakan terhadap perjanjian standar yang ditetapkan Pemerintah seperti akta jual beli, baik adanya dan berlakunya perjanjian ini untuk para pihak ditetapkan secara sepihak oleh pemerintah.¹⁹

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ Mariam Darus Badruzaman. 2013. *Perjanjian Kredit Bank*, Bandung: Alumni, halaman 28.

Perjanjian berlangganan listrik dituangkan dalam bentuk baku selain menetapkan hak dan kewajiban para pihak juga mengatur sanksi bagi para pihak apabila pihak pelanggan lalai akan perjanjiannya. Sanksi atas konsumen tersebut dapat berupa:²⁰

1. Pengenaan biaya keterlambatan.
2. Tagihan susulan.
3. Pemutusan sementara.
4. Pemutusan rampung.
5. Pembatalan perjanjian jual beli tenaga listrik.
6. Bentuk-bentuk sanksi lainnya yang dinyatakan dalam perjanjian jual beli tenaga listrik

Wanprestasi dalam perjanjian timbul dikarenakan isi perjanjian jual beli tenaga listrik tersebut tidak dipenuhi oleh salah satu pihak, baik PT. PLN yaitu kreditur maupun pelanggan (debitur) yang telah bersepakat untuk melakukan perjanjian jual beli tenaga listrik yang tertuang dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dan ketentuan-ketentuan pelaksanaannya.

Terjadinya wanprestasi oleh konsumen dapat diketahui pada saat tim opal/petugas pelaksana lapangan menemukan adanya indikasi ataupun telah terjadi kerusakan pada alat-alat milik PT. PLN yang digunakan sebagai alat pendistribusian tenaga listrik. Tindakan-tindakan secara hukum seperti pemutusan secara langsung bila terbukti melakukan pengrusakan peralatan penyaluran tenaga listrik, tagihan susulan atau pemutusan sementara apabila terjadi wanprestasi dalam keterlambatan pembayaran.

²⁰ Surat Perjanjian Berlangganan PT. PLN (Persero)

Wanprestasi pada dasarnya akan menimbulkan kerugian, namun dalam prakteknya apabila pelanggan yang dirugikan terdapat kecenderungan pelanggan tidak melakukan penuntutan apapun atau bersifat pasif. Wanprestasi artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan baik perikatan yang timbul karena perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang.²¹

Prakteknya apabila terjadi konsumen lalai dalam melakukan pembayaran maka pihak PT. PLN akan memberikan sanksi berupa biaya denda yang disertai pemutusan aliran listrik, sedangkan pada pihak PT. PLN tanggung jawab pemenuhan kewajiban terkesan tidak menanggung beban apapun. Apabila pihak PT. PLN tidak dapat melaksanakan pemberian aliran listrik secara berkesinambungan atau mengalami gangguan yang menjadikan terhambatnya pelaksanaan kewajibannya, baik teknis maupun non teknis, Pihak PT. PLN tidak sedikitpun memiliki beban tanggung jawab. Hal tersebut didasari dari kenyataan yang ada selama ini, hampir disetiap padamnya listrik PT. PLN seolah-olah tidak tahu menahu, ataupun terkesan tidak berkepentingan walaupun dalam hal ini PT. PLN mencoba melakukan perbaikan atas akibat padamnya listrik.

Kontrak penyambungan arus listrik antara pihak PT. PLN dengan pelanggan yang sering digunakan oleh pihak PT. PLN untuk menyatakan bahwa konsumen dalam keadaan wanprestasi adalah pernyataan lalai yang telah ditentukan bagi pihak pelanggan di dalam kontrak penyambungan arus listrik telah ditentukan bahwa apabila konsumen tidak memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah diperjanjikan dinyatakan lalai dengan sendirinya, baik tanpa atau dengan surat peringatan.

²¹ Ahmadi Miru, *Op. Cit*, halaman 74.

Pedoman hukum bagi para pihak dalam berlangganan arus listrik diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik dan Surat Edaran PT. PLN Nomor 68 K/010/DIR/2015 yang memuat tentang tata usaha langganan yang apabila pelanggan terbukti menggunakan daya listrik tidak sebagaimana yang disepakati sesuai kontrak yang diadakan yaitu daya yang kedapatan ternyata lebih besar dari daya yang terpasang semula, maka pelanggar telah melakukan perbuatannya yang melanggar ketentuan kontrak perjanjian.

B. Prosedur Penyelesaian Tunggakan Rekening Listrik Pelanggan PT. PLN

Listrik merupakan bagian penting bagi kehidupan masyarakat, maka PT. PLN sebagai perusahaan satu-satunya yang mengurus ketenagalistrikan berusaha memberi pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan listrik para konsumennya. PT. PLN sebagai pihak penyedia jasa kelistrikan nasional, berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut secara maksimal demi memuaskan konsumen dan memenuhi hak konsumen.

PT. PLN menyadari akan banyaknya permasalahan terkait dengan penyediaan listrik di masyarakat. Salah satu penyebab permasalahan tersebut adalah tingginya tingkat kehilangan daya baik karena faktor teknis maupun non teknis. Salah satu penyumbang tingginya kehilangan daya adalah tindakan tidak jujur yang dilakukan oleh sebagian konsumen listrik yang memiliki maksud tidak baik terhadap penggunaan listrik.

PT. PLN dalam rangka menekan kehilangan daya dari faktor non-teknis ini mengeluarkan kebijakan berupa program P2TL. Namun pada pelaksanaannya

P2TL di lapangan muncul permasalahan dalam berbagai jenis pelanggaran baik dari dalam masyarakat sendiri ataupun dari pihak pelaksana P2TL. Dasar utama PT. PLN mengeluarkan kebijakan P2TL sebenarnya merupakan antisipasi atas kerugian kehilangan atau susut daya listrik yang diakibatkan oleh faktor yang sifatnya non-teknis. Kebijakan P2TL ini secara tidak langsung dimaksudkan untuk memenuhi kewajiban PLN dalam memberikan pelayanan ketenaga listrikan seperti di atur dalam UU Ketenagalistrikan. Kebijakan penerapan P2TL itu sendiri dilaksanakan berdasarkan pada Peraturan.

PT. PLN merupakan Badan Usaha Milik Negara (selanjutnya disebut BUMN) yang diberi tugas untuk pemerintah sebagai operator tunggal perindustrian listrik kepada pelanggan. Produk kebijakan P2TL sendiri sebenarnya merupakan turunan dari ketentuan dan perundang-undangan yang mengatur masalah kelistrikan yang berlaku saat ini, antara lain Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan, Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik juga Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 45 Tahun 2005 tentang Instalasi Ketenagalistrikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 46 Tahun 2006.

Prosedur penyelesaiannya pihak PLN memberikan tugas kepada tim P2TL untuk memeriksa pelanggan yang bermasalah sebelumnya tim P2TL menentukan target operasi kemudian menentukan jadwal waktu pelaksanaan lalu melakukan koordinasi lapangan dengan pihak terkait guna untuk memeriksa pelanggan yang melakukan pelanggaran.

Cara tim P2TL menentukan target operasi adalah melakukan pemantauan dari daftar langganan yang perlu diperhatikan, daftar pembacaan meter dan daftar pemakaian Kwh lalu melakukan pemantauan terhadap pemakaian arus tenaga listrik bagi pelanggan yang tidak wajar minimum selama tiga bulan berturut-turut kemudian mengumpulkan data dan informasi tentang pelanggan yang melakukan pelanggaran dan setelah semua upaya tersebut dilakukan maka pihak P2TL datang melakukan pemeriksaan terhadap pelanggan yang melakukan pelanggaran atau dapat juga disebut target operasi dan tim P2TL itu melakukan pemeriksaan harus disaksikan oleh penghuni atau saksi untuk menghindari dugaan merusak segel sebelum diadakan pemeriksaan jika adanya saksi atau penghuni maka pemeriksaan dilanjutkan.

Setelah pemeriksaan tersebut benar pelanggan melakukan pelanggaran dan mempunyai bukti yang sah maka tim P2TL melakukan pemutusan sementara kemudian tim P2TL melakukan pengisian formulir berita acara hasil pemeriksaan untuk memenuhi pembuktian perkara, berita acara tersebut ditandatangani oleh tim P2TL dan pelanggan atau yang mewakilinya jika pelanggan tidak mau menandatangani maka tim P2TL mencatat bahwa pelanggan tidak mau menandatangani dan selanjutnya petugas P2TL meminta kepada kepala lingkungan atau masyarakat setempat yang mengenal pelanggan yang melakukan pelanggaran sebagai saksi, jika saksi juga keberatan atau tidak bersedia menandatangani maka Tim P2TL juga mencatat bahwasanya saksi tidak bersedia menandatangani berita acara tersebut dan tim P2TL memberikan surat panggilan kepada pelanggan untuk datang ke kantor PLN guna menyelesaikan pelanggaran

yang dilakukan pelanggan dengan cara melakukan negosiasi di Kantor PLN antara PLN dengan Pelanggan sampai permasalahan tersebut selesai dengan damai dan pelanggan mau membayar tagihan-tagihan atas pelanggaran yang dilakukannya.

Apabila pelanggan atau saksi tidak datang memenuhi surat panggilan pertama dalam waktu 3 (tiga) hari maka petugas administrasi P2TL mengirimkan surat panggilan kedua jika dalam waktu 3 (tiga) hari kedepan setelah dikeluarkan surat panggilan kedua pelanggan atau saksi tidak datang juga maka pihak PLN memberikan surat panggilan ketiga apabila sampai dengan surat ketiga pelanggan tidak datang memenuhi panggilan PLN maka petugas administrasi P2TL mengirimkan surat peringatan pertama yang berisi tagihan susulan dan melakukan pemutusan sementara dengan selang waktu 3 (tiga) hari kerja dari surat panggilan ketiga.

Masa peringatan pertama adalah 5 (lima) hari kerja setelah tanggal surat peringatan pertama apabila sampai berakhirnya masa peringatan pertama, pelanggan atau yang mewakili belum datang memenuhi panggilan PLN maka petugas administrasi mengirimkan surat peringatan kedua yang berkerja sama dengan jaksa. Masa surat peringatan kedua adalah selama 6 (enam) hari kerja dan apabila pelanggan atau yang mewakili tidak datang memenuhi panggilan PLN pada masa surat peringatan kedua maka PLN akan mengirimkan petugas untuk melaksanakan kegiatan pemutusan rampung (pembongkaran meteran arus daya listrik).

Apabila pelanggan yang telah dikenakan pemutusan sementara kemudian melakukan pembayaran tagihan susulan (denda atas pelanggaran) biaya P2TL

lainnya dan telah melunasi angsuran pertama maka pihak PLN melakukan penyambungan kembali paling lama 2 (dua) hari kerja setelah dilakukan pembayaran oleh Pelanggan dan bagi Pelanggan yang telah dikenakan pemutusan rampung juga melakukan pelunasan tagihan susulan (denda atas pelanggaran) serta biaya P2TL lainnya dan melunasi angsuran pertama maka dilakukan penyambungan kembali yang diberlakukan sebagai pelanggan pasang baru.

Ketentuan tagihan susulan dibuat dalam jangka waktu selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak pelanggan atau yang mewakili datang memenuhi panggilan PLN untuk penyelesaian hasil temuan P2TL, Tagihan Susulan dan biaya P2TL lainnya harus dibayar tunai atau atas permintaan Pelanggan dan atas Pertimbangan tertentu dapat dibayar secara angsuran 12 (dua belas) kali dengan jangka waktu paling lama 12 (dua belas) bulan. Dalam hal kasus khusus *General Manager* unit setempat dapat memberikan angsuran lebih dari 12 (dua belas) kali dengan jangka waktu lebih dari 12 (dua belas) bulan.

Pembayaran tagihan susulan P2TL dilakukan dikantor PLN setempat di mana Pelanggan terdaftar. Jika setelah pemutusan rampung terjadi Pelanggan tidak terima atas yang dilakukan PLN dikarenakan mereka mempunyai alasan-alasan dan bukti-bukti yang sah maka dari itu pelanggan juga dapat mengajukan keberatan atas penetapan sanksi P2TL, maka pelanggan dapat mengajukan keberatan kepada *General Manager* Distribusi/Wilayah atau Manajer Area/Cabang Unit PLN yang memberikan sanksi dimaksud dengan disertai alasan-alasan dan bukti-bukti yang jelas.

Pelanggan dapat mengajukan keberatan dengan jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah kejadian P2TL setelah diterimanya atas keberatan yang diajukan pelanggan tersebut oleh PLN maka akan dianalisa dan evakuasi oleh Tim Keberatan yang dibentuk oleh *General Manager* Distribusi/Wilayah untuk tingkat Distribusi/Wilayah dan oleh Manajer Area/Cabang untuk tingkat Cabang/Area. Tim Keberatan dibentuk dan diketuai oleh *General Manager* untuk Wilayah/Distribusi dan Manajer untuk Cabang/Area serta berjumlah minimal 5 (lima) orang atau ganjil yang terdiri dari unsur-unsur yang meliputi:

1. Teknik
2. Niaga/Pelayanan Pelanggan
3. Administrasi dan Kepegawaian
4. Wakil Pemerintah di Bidang Ketenagalistrikan.

Keberatan yang diajukan oleh pelanggan jika tidak terpenuhi baik secara keseluruhan maupun sebahagian, maka unit yang mengenakan sanksi P2TL harus menyampaikan pemberitahuan secara tertulis dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak keberatan diterima. Dan sebaliknya jika yang diajukan oleh Pelanggan terpenuhi untuk diproses lebih lanjut, maka unit yang menerima keberatan harus menyampaikan keputusan atas keberatan tersebut kepada pelanggan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya keberatan dari pelanggan.

Pelanggan yang terkena pemutusan sementara/pemutusan rampung dan dinyatakan terbukti tidak bersalah apabila kesalahan yang mengakibatkan

dilakukan pemutusan sementara/pemutusan rampung terbukti akibat kelalaian yang dilakukan oleh Pihak PLN, Manajemen PLN dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja harus menyampaikan permohonan maaf secara tertulis kepada Pelanggan tersebut.

Setelah adanya hasil dari Tim Keberatan bahwasanya Pelanggan adalah yang bersalah maka Pelanggan juga diwajibkan melakukan pembayaran Tagihan Susulan tetapi jika Pelanggan tersebut tidak mau membayar dan merasa keberatan atas keputusan tersebut maka Pelanggan membuat laporan kepada kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) Pelanggan tersebut membuat laporan meminta perlindungan konsumen dikarenakan merasa keberatan atas keputusan oleh pihak PLN bahwa Pelanggan melanggar perjanjian dalam pemakaian Arus Listrik. Pelanggan membuat laporan kepada kantor BPSK adalah untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi dengan PLN.

Penyelesaian yang dilakukan PLN terhadap yang bukan pelanggan dalam pemakaian arus daya listrik, yaitu Tim P2TL datang memeriksa si pelanggar tersebut jika benar melakukan pemakaian arus daya listrik dengan tidak terdaftar di Kantor PLN, maka Tim P2TL memberikan surat panggilan untuk datang ke Kantor PLN menyelesaikan permasalahan pelanggaran yang dilakukan pelanggar dengan membayar denda sesuai arus daya listrik yang digunakannya tanpa sepengetahuan pihak PLN, kemudian Tim P2TL langsung melakukan pemutusan rampung arus daya listrik tersebut, sebelum Tim P2TL meninggalkan si pelanggar maka Tim P2TL meminta identitas si pelanggar sebagai bukti bahwa benar melakukan pelanggaran, jika si pelanggar tidak datang memenuhi panggilan,

maka Tim P2TL datang ke alamat si pelanggar sesuai identitas untuk memanggil paksa si pelanggar ke Kantor PLN.

P2TL merupakan langkah positif PT. PLN dalam menertibkan dan mengamankan energi listrik yang dimanfaatkan masyarakat (pelanggan) secara tidak sah (illegal). P2TL bukanlah hal yang baru dalam kegiatan yang dilakukan oleh PT. PLN, karena pada dasarnya P2TL adalah pembaruan istilah dari Operasi Penertiban Aliran Listrik (Opal) yang berlaku sebelum tahun 2000. Penggantian istilah Opal dilakukan dengan dikeluarkannya Keputusan Direksi No. 068.K/010/DIR/2000 tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik, Tagihan Susulan, dan Pemutusan Sambungan Tenaga Listrik. Pada tahun 2008 PT. PLN mengeluarkan aturan baru mengenai P2TL, yaitu Keputusan Direksi PT. PLN No. 234.K/DIR/2008 Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik. Kemudian dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 9 Tahun 2011 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara yang di dalamnya mengatur mengenai tagihan susulan, maka PT. PLN memandang perlu diadakan penyesuaian peraturan P2TL. Penyesuaian dilakukan dengan mengeluarkan Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 088-Z.P/DIR/2016 Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik.

Menurut SK yang dikeluarkan oleh Direktur PT. PLN yaitu Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 088-Z.P/DIR/2016 Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik bahwa P2TL merupakan produk kebijakan atau program yang secara umum mengatur mengenai hal-hal teknis penyelenggaraan kegiatan

penertiban pemakaian tenaga listrik secara rutin oleh masing-masing PLN Rating/Rayon, PLN Cabang, PLN Wilayah/Distribusi secara struktural sesuai dengan uraian tugas pokok dan organisasi masing-masing.

Adapun pelaksanaan P2TL sendiri meliputi hal-hal, antara lain:

1. Melakukan pemeriksaan terhadap jaringan tenaga listrik, sambungan tenaga listrik, alat pembatas dan pengukur (selanjutnya disebut APP) dan perlengkapan APP serta instalasi pelanggan dalam rangka menertibkan pemakaian tenaga listrik oleh pelanggan.
2. Melakukan pemutusan sementara untuk pelanggan yang harus dikenakan tindakan pemutusan sementara.
3. Melakukan pemutusan sambungan langsung.
4. Melakukan pengambil alihan peralatan/alat yang digunakan untuk sambungan langsung.
5. Melakukan pengambilan segel atau tanda tera yang tidak sesuai dengan aslinya untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut.
6. Melakukan pengambilan APP yang kedapatan rusak atau diduga tidak berfungsi sebagaimana mestinya untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut.
7. Mencatat kejadian-kejadian yang kedapatan pada waktu dilakukan P2TL menurut jenis kejadian.
8. Menyusun laporan dan berita acara mengenai pelaksanaan P2TL sesuai dengan bidang tugas dan wewenangnya.

Kegiatan P2TL dilaksanakan berdasarkan pada informasi yang dihimpun melalui beberapa cara, yaitu:

1. Pemantauan terhadap pemakaian listrik pelanggan yang tidak wajar selama 3 (tiga) bulan berturut-turut.
2. Informasi/laporan masyarakat, petugas pencatat meteran/pegawai, PT. PLN terhadap kelainan alat pembatas dan alat pengukur pelanggan, sambungan liar, pencurian listrik.
3. Kegiatan rutin yang dilakukan oleh unit PT. PLN.

Praktek di lapangan P2TL ini berfungsi sebagai peraturan yang bersifat teknis dan menjadi acuan petugas P2TL di lapangan. Disebabkan keterbatasan sumber daya manusia yang ada di PT. PLN sendiri sehingga sosialisasi tentang P2TL ini belum begitu membumih di masyarakat. Serta tingkat pendidikan dan pengetahuan masyarakat yang masih kurang mengakibatkan masyarakat belum dapat menangkap dan memahami arti pentingnya pelaksanaan P2TL.

Implementasi P2TL di lapangan sering terjadi komunikasi yang kurang baik antara petugas pelaksana P2TL dengan masyarakat bersangkutan itu sendiri sehingga sering menimbulkan berbagai pelanggaran dalam pelaksanaan P2TL disebabkan karena kondisi masyarakat yang kurang begitu bersahabat, kurang peduli, juga kurang begitu mengerti dengan adanya pemeriksaan atau sebagainya sehingga mempersulit petugas P2TL dalam melaksanakan tugasnya.

P2TL merupakan langkah PT. PLN untuk mengurangi pencurian listrik. Banyak pelanggan listrik yang tidak tahu bahwa meteran listrik yang ada dirumahnya menjadi tanggung jawabnya untuk menjaga. Dapat saja meteran yang ada di rumah anda telah diutak atik oleh orang yang pernah tinggal sebelumnya. Hal ini sering terjadi dimana pengontrak rumah melakukan pencurian listrik

dengan mengutak atik meteran listriknya, dan pada akhirnya yang harus membayar denda P2TL adalah orang yang tinggal setelahnya atau malah pemilik rumah yang asli.

PT. PLN tidak melihat siapa yang memiliki yang sebelumnya, PLN hanya melihat pemilik yang sekarang. Karenanya menjadi penting untuk memeriksakan instalasi listrik kepada PLN ketika membeli rumah khususnya rumah bekas agar tidak terkena denda P2TL. Pengenaan denda kepada konsumen oleh PLN diatur dalam Keputusan Direksi PT PLN Nomor 088-z.P/DIR/2016 tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik. Dulunya pelaksanaan P2TL ini disebut dengan opal PLN.

Terdapat 4 (empat) jenis pelanggaran P2TL yang dikenakan tagihan susulan (TS) oleh PLN. Pelanggaran tersebut adalah:

1. Pelanggaran Golongan I merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya;
2. Pelanggaran Golongan II merupakan pelanggaran yang mempengaruhi pengukuran energi
3. Pelanggaran Golongan III merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya dan mempengaruhi pengukuran energi;
4. Pelanggaran Golongan IV merupakan pelanggaran yang dilakukan oleh Bukan Pelanggan.

Termasuk pelanggaran Golongan I yaitu apabila pada APP yang terpasang di pelanggan ditemukan satu atau lebih fakta yang dapat mempengaruhi batas daya, sebagai berikut:

1. Segel milik PT. PLN pada alat pembatas atau *Miniature Circuit Breaker* (selanjutnya disebut MCB) hilang, rusak, atau tidak sesuai dengan aslinya;
2. Alat Pembatas atau MCB hilang, rusak atau tidak sesuai dengan aslinya;
3. Kemampuan alat pembatas atau MCB menjadi lebih besar, antara lain dengan:
 - a. Mengubah seting relay alat pembatas atau MCB;
 - b. Membalik fasa dengan netral;
4. Alat pembatas atau MCB terhubung langsung dengan kawat /kabel sehingga alat pembatas tidak berfungsi atau kemampuannya menjadi lebih besar;
5. Khusus untuk pelanggan yang menggunakan meter *KilovoltAmpere*) (selanjutnya disebut kVA) :
 - a. Segel pada meter kVA dan/atau perlengkapannya hilang, rusak atau tidak sesuai dengan aslinya;
 - b. Meter kVA dan/atau perlengkapannya rusak, hilang atau tidak sesuai dengan aslinya;
6. Terjadi hal-hal lainnya dengan tujuan mempengaruhi batas daya.

Termasuk pelanggaran Golongan II yaitu apabila Pelanggan melakukan salah satu atau lebih hal-hal untuk mempengaruhi pengukuran energi, adalah:²²

1. Segel Tera dan/atau segel milik PT. PLN pada Alat Pengukur (meter listrik/kwh meter) dan/atau perlengkapannya salah satu atau semuanya hilang/tidak lengkap, rusak/putus, atau tidak sesuai dengan aslinya;
2. Alat Pengukur (meter listrik/kwh meter) dan/atau perlengkapannya hilang atau tidak sesuai dengan aslinya;

²² Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

3. Alat Pengukur (meter listrik/kwh meter) dan/atau perlengkapannya tidak berfungsi sebagaimana mestinya walaupun semua Segel milik PLN dan Segel Tera dalam keadaan lengkap dan baik.

Adapun cara-cara mempengaruhi alat pengukur (meter listrik/kwh meter) atau perlengkapannya, antara lain:

1. Mempengaruhi kerja piringan Alat Pengukur (meter listrik/kwh meter), antara lain dengan :
 - a. Membengkokkan piringan meter;
 - b. Membengkokkan poros piringan meter;
 - c. Mengubah kedudukan poros piringan;
 - d. Merusakkan kedudukan poros piringan;
 - e. Melubangi tutup meter;
 - f. Merusakkan sekat tutup meter;
 - g. Merusakkan kaca tutup meter;
 - h. Mengganjal piringan agar berhenti atau lambat;
2. Mempengaruhi kerja elektro dinamik, antara lain dengan:
 - a. Mengubah setting kalibrasi Alat Pengukur (meter listrik/kwh meter);
 - b. Memutus/merusak/mempengaruhi kerja kumparan arus;
 - c. Memutus/merusak/mempengaruhi kerja kumparan tegangan;
 - d. Memutus penghantar neutral dan menghubungkan ke bumi;
3. Mempengaruhi kerja register/angka register, antara lain dengan:
 - a. Mengubah gigi transmisi
 - b. Merusak gigi transmisi;

- c. Mempengaruhi posisi WBP;
 - d. Memundurkan angka register;
4. Pengawatan meter berubah sehingga :
- a. Pengawatan arus tidak se-fasa dengan tegangannya dan/atau polaritas arusnya ada yang terbalik;
 - b. Kabel arus terlepas;
 - c. Memutus rangkaian pengawatan arus atau tegangan;
5. Mengubah, mempengaruhi alat bantu ukur energi, dengan:
- a. Mengganti *Current Transformer (CT)* dan/atau *Potential Transformer (PT)* dengan ratio yang lebih besar;
 - b. Menghubung singkat terminal primer dan/atau sekunder CT;
 - c. Memutus rangkaian arus CT atau tegangan PT;
 - d. Merusak CT dan/atau PT;
6. Mengubah instalasi pentanahan netral CT dan kotak APP;
7. Memutus penghantar netral pada sambungan instalasi milik PLN dan netral di sisi Instalasi milik Pelanggan serta menghubungkan penghantar netral ke bumi sehingga mempengaruhi pengukuran energi;
8. Menukar penghantar fasa dengan penghantar netral pada Instalasi milik PLN sehingga mempengaruhi pengukuran energi;
9. Mengubah/memindah instalasi milik PLN tanpa ijin PLN sehingga menyebabkan APP atau alat perlengkapannya milik PLN rusak atau dapat mempengaruhi kinerja Alat Pengukur;

10. Mengubah pengukuran Alat Pengukur (meter listrik/kwh meter) elektronik, antara lain dengan:

- a. Mengubah setting data entry;
- b. Mempengaruhi sistim komunikasi data dari meter elektronik ke pusat kontrol data PT. PLN;
- c. Mempengaruhi perangkat lunak yang dipakai untuk fungsi kerja Alat Pengukur;
- d. Terjadi hal-hal lainnya dengan tujuan mempengaruhi pemakaian energi.

Termasuk pelanggaran Golongan II yaitu apabila pada APP dan instalasi listrik yang terpasang di pelanggan di temukan satu atau lebih fakta yang dapat mempengaruhi pengukuran batas daya dan energi sebagai berikut:

1. Pelanggaran yang merupakan gabungan pada pelanggaran Golongan I dan pelanggaran Golongan II.
2. Sambungan Langsung ke Instalasi Pelanggan dan Instalasi PLN sebelum APP.

Termasuk pelanggaran Golongan IV yaitu apabila ditemukan fakta pemakaian tenaga listrik PLN tanpa alas hak yang sah oleh bukan pelanggan. Pelanggan yang melakukan pelanggaran dikenakan tagihan susulan.

Berdasarkan keterangan yang di dapat mengenai jenis-jenis pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan dalam perjanjian pemakaian arus listrik dengan PT. PLN, antara lain:

1. Merusak segel meteran arus daya listrik.
2. Tidak membayar arus daya listrik dengan tepat waktu.
3. Penggunaan arus daya listrik diluar pelanggan.

C. Hambatan Pelunasan Tunggakan Pelanggan yang Dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Terhadap Pelanggan

Kendala dalam penyelesaian penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) yang dilakukan oleh PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Tanjung Balai terhadap pelanggan dalam pemakaian arus listrik antara lain:

1. Tidak lengkapnya berkas pelanggan akibat terlalu lama sudah menjadi pelanggan.
2. Pelanggan tidak terima atas tagihan susulan yang ditetapkan oleh PLN.
3. Adanya keterbatasan sumber daya manusia yang ada di PT. PLN (Persero) sendiri sehingga target pelaksanaan P2TL dalam satu hari tidak mencapai target yang diberikan manager, karena pelaksana P2TL memiliki 1 orang pengawas pada PT. PLN (persero).
4. Tingkat pendidikan dan pengetahuan masyarakat yang masih kurang membuat masyarakat belum begitu mengerti dan memahami arti pentingnya pelaksanaan P2TL membuat petugas sulit dalam pelaksanaan dilapangan. Pada saat dilokasi masyarakat tidak mengerti tentang bahayanya melakukan pelanggaran terhadap pemakaian tenaga listrik, untuk itu petugas P2TL melakukan penindakan supaya tidak terjadinya bahaya seperti Kwh yang meledak dan dapat mengakibatkan kebakaran disekitar lokasi, tetapi masyarakat berfikir petugas P2TL memeriksa Kwh dengan maksud merusak dan menambah biaya beban listriknya.
5. Dalam pelaksanaan P2TL di lapangan sering banyak terjadi komunikasi yang kurang baik antara petugas P2TL dengan masyarakat bersangkutan sehingga memunculkan berbagai bentuk pelanggaran karena kondisi masyarakat yang

kurang begitu peduli dan juga kurang mengerti dengan adanya pemeriksaan. Hal tersebut cukup mempersulit petugas P2TL dalam melaksanakan tugas mereka. Komunikasi antara pelanggan dan petugas P2TL tidak baik karena ada sebagian masyarakat berfikir petugas P2TL tidak melakukan pekerjaan yang sebenarnya, masyarakat berfikir petugas P2TL hanya melakukan penambahan pada Kwh yang berguna untuk memperbesar pembiayaan listrik mereka, sehingga pengerjaan P2TL tidak dapat dilakukan karena kondisi tingkat pengetahuan masyarakat yang masih belum mengerti tentang tujuan dan maksud dari petugas P2TL tersebut.

Upaya dalam penyelesaian penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) yang dilakukan oleh PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Tanjung Balai antara lain:

1. Pihak PLN Unit Layanan Pelanggan Tanjung Bala berusaha mengumpulkan berkas untuk membuktikan bahwa pelanggan tersebut benar melakukan pelanggaran dalam pemakaian arus listrik;
2. Memberikan tenggang waktu kepada pelanggan yang merasa keberatan atas tagihan susulan dengan cara PLN memberikan keringanan untuk menyelesaikan tagihan-tagihan susulan sengketa dengan memberikan cicilan kepada Pelanggan dan juga PLN harus menjalankan tugas sebagaimana mestinya.
3. Melakukan sosialisasi mengenai pentingnya membayar listrik tepat waktu. Sosialisasi yang sudah berjalan sesuai rencana adalah sosialisasi melalui spanduk, selebaran, dan situs internet.

4. Melakukan pemutusan sementara bagi pelanggan yang melakukan keterlambatan pembayaran listrik 1 bulan.
5. Melakukan pengawasan bagi para pelanggan yang telah diputus sementara.
6. Melakukan pembongkaran bagi para pelanggan yang melakukan keterlambatan pembayaran listrik 3 bulan.
7. Mengembangkan teknologi informasi yaitu dengan nada *online* dan sistem prabayar rekening listrik.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Ketentuan Pelunasan Tunggakan yang Dilakukan Konsumen Terhadap PT. PLN (Persero) Tanjung Balai

PT PLN (Persero) tidak hanya memberikan denda bagi para pelanggannya yang menggunakan sistem listrik pasca bayar (meteran biasa). Namun bila tunggakan lebih dari sebulan, maka PLN akan memberikan sanksi hingga pemutusan aliran listrik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, awalnya PLN akan mengenakan denda bila pelanggan menunggak 1 (satu) bulan tagihan. Berikut besaran dendanya:

1. Batas Daya 450 volt ampere (VA) = Rp 3.000/bulan.
2. Batas Daya 900 VA = Rp 3.000/bulan.
3. Batas Daya 1.300 VA = Rp 5.000/bulan.
4. Batas Daya 2.200 VA = Rp 10.000/bulan.
5. Batas Daya 3.500-5.500 VA = Rp 50.000/bulan.
6. Batas Daya 6.600-14.000 VA = 3% dari tagihan rekening listrik (minimum Rp 75.000) per bulan.
7. Batas Daya di atas 14.000 VA = 3% dari tagihan rekening listrik (minimum Rp 100.000) per bulan.

Apabila pelanggan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari tunggakan tidak melunasinya, maka PLN melakukan pemutusan aliran listrik sementara

terhadap pelanggan yang menunggak. Apabila sampai dengan memasuki 60 (enam puluh) hari dari pemutusan listrik sementara (hari ke-90) dan pelanggan belum juga melakukan pelunasan (pembayaran rekening) maka PLN berhak melakukan tindakan bongkar rampung atas semua instalasi milik PLN, seperti alat pembayar dan pemutus/APP/kWh Meter dan Saluran Masuk Pelayanan/kabel listrik mulai dari tiang sampai kWh Meter.

Sebelum pembongkaran, PLN terlebih dahulu memberikan Surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Rampung Sambungan Listrik. Apabila sudah dibongkar rampung. Kemudian pelanggan ingin kembali menjadi pelanggan PLN lagi. Maka, pelanggan tersebut harus melakukan Daftar Pasang Baru dan membayar biaya penyambungan (proses sama seperti pelanggan baru).

Menurut Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, bahwa sebagian besar pelanggan PLN di kota Tanjung Balai masih menggunakan sistem pasca bayar dan dari jumlah tersebut masih banyak sekali ditemukan pelanggan pasca bayar PLN menunggak tagihan listrik. Pelanggan PLN yang nunggak tagihan listrik ada yang sampai 5 (lima) bulan. Hal ini membuat PLN, mengambil tindakan untuk melakukan pemutusan aliran listrik.

PLN sebenarnya tidak mengharapkan adanya pemutusan listrik dan PLN berharap agar pelanggan laksanakan kewajiban membayar listrik, sehingga tidak ada tunggakan dan pemutusan listrik. Akibat pelanggaran yang telah dilakukan oleh konsumen, pihak PT. PLN melalui Team Opal memberitahukan hal pelanggaran tersebut kepada pihak pelanggan yang menggunakan daya arus listrik melebihi kapasitas yang tersedia tanpa seizin PT. PLN. Pemberitahuan tersebut

disampaikan dengan Surat panggilan yang intinya memerintahkan pelanggan untuk menghadap pimpinan PT. PLN di wilayah kerja pelanggan.²³

Konsumen yang melanggar ketentuan PT. PLN diwajibkan untuk membayar tagihan susulan tersebut dengan jenis pelanggaran yang telah diberitahukan kepadanya. Selama tagihan susulan yang dibebankan oleh PT. PLN terhadap pelanggar, belum dibayar oleh pelanggar tersebut maka pihak PT. PLN berhak untuk memutuskan aliran listrik yang tersambung pada rumah, bangunan, tempat terjadinya pelanggaran, hotel, yang dimiliki oleh pelanggar untuk sementara waktu.

Konsumen yang tidak mampu melakukan pembayaran tagihan susulan sekaligus, maka pihak PT. PLN setelah bermusyawarah dengan pihak pelanggan akan memberikan kelonggaran pada pelanggan yang melanggar tersebut, adalah dengan memperbolehkan pihak pelanggar untuk membayar tagihan susulan secara angsuran atau bertahap dalam jangka waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Pihak PT. PLN akan menetapkan batas waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Pihak PT. PLN akan menetapkan batas waktu pembayaran tagihan susulan yaitu selambat-lambatnya 2 (dua) bulan sejak ditetapkannya pembayaran tagihan susulan kepada pihak pelanggan. Apabila tagihan susulan karena suatu dan lain hal tidak dilunasi oleh pelanggar maka pihak PT. PLN akan melakukan tindakan sebagai berikut:²⁴

²³ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

²⁴ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

1. Pihak PT. PLN akan melakukan penyambungan kembali arus listrik yang telah terputus.
2. Jika tagihan susulan tidak dilunasi dalam jangka waktu 2 (dua) bulan, maka sambungan arus listrik akan dibongkar dengan ketentuan bahwa penyambungan kembali akan dilayani sebagai sambungan baru dengan memperhitungkan dengan biaya penyambungan baru.
3. Bila pelanggar bukan konsumen, maka melalui Pengadilan Negeri persoalannya diajukan sebagai tindak pidana pencurian.

Berdasarkan ketentuan di atas, maka prosedur pemutusan listrik bertahap yakni :²⁵

1. Jika tagihan listrik terlambat membayar mulai tanggal 1-20 maka terhitung satu bulan terlambat dan pelanggan akan diberikan surat peringatan untuk segera melunasi.
2. Jika belum dilunasi maka listrik akan diputus sementara waktu.
3. Jika terlambat dua bulan maka listrik pelanggan akan diputus permanen dan wajib memasang meteran baru jika ingin menikmati listrik dengan syarat tagihan dan denda sebelumnya sudah dilunasi.

Tabel 1
Jenis-Jenis Pelanggaran dan Cara Penyelesaian Terhadap Pelanggaran Yang Dilakukan Oleh Pelanggan Kepada PLN

Thn	Jenis Pelanggaran	Jlh. Pelanggaran	Penyelesaian		%	
	Pemakaian arus daya listrik tidak sesuai dengan Kwh	95	3 diselesaikan melalui Arbitrase di kantor BPSK	92 (diselesaikan melalui negosiasi di Kantor PLN	3	97

²⁵ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

2016	Merusak segel meteran arus daya listrik	85	5 diselesaikan melalui Arbitrase di kantor BPSK	80 diselesaikan melalui negosiasi di Kantor PLN	5	95
	Tidak membayar arus daya listrik dengan tepat waktu	150	-	150 diselesaikan melalui negosiasi di Kantor PLN		100
	Penggunaan arus daya listrik diluar pelanggan	130	-	130 diselesaikan melalui negosiasi di Kantor PLN		100
2017	Pemakaian arus daya listrik tidak sesuai dengan Kwh	101	3 diselesaikan melalui Arbitrase di kantor BPSK	98 diselesaikan melalui negosiasi di Kantor PLN	3	97
	Merusak segel meteran arus daya listrik	70	4 diselesaikan melalui Arbitrase di kantor BPSK	66 diselesaikan melalui negosiasi di Kantor PLN	6	94
	Tidak membayar arus daya listrik dengan tepat waktu	180	-	180 diselesaikan melalui negosiasi di Kantor PLN	-	100
	Penggunaan arus daya listrik diluar pelanggan	175	-	175 diselesaikan melalui negosiasi di Kantor PLN	-	100
2018	Pemakaian arus daya listrik tidak sesuai dengan Kwh	150	5 diselesaikan melalui Arbitrase di kantor BPSK	145 diselesaikan melalui negosiasi di Kantor PLN	3	97
	Merusak segel meteran arus daya listrik	139	6 diselesaikan melalui Arbitrase di kantor BPSK	133 diselesaikan melalui negosiasi di Kantor PLN	4	96
	Tidak membayar arus daya listrik dengan tepat	201	-	201 diselesaikan melalui negosiasi di Kantor PLN	-	100

waktu						
Penggunaan arus daya listrik diluar pelanggan	152	-	152 diselesaikan melalui negosiasi di Kantor PLN	-	100	

Sumber: PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Tanjung Balai, Tahun 2019

Tunggakan rekening listrik tersebut menyebabkan kerugian yang harus ditanggung PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai untuk menutup sementara biaya operasional juga semakin besar.

B. Prosedur Penyelesaian Tunggakan Rekening Listrik Pelanggan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai

PT PLN (Persero) Tanjung Balai dalam melaksanakan aktivasnya dan untuk kelancaran dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, maka harus didukung dengan lancarnya arus pemasukan uang yang baik dari hasil penjualan rekening listriknya. Kenyataannya tidak semua pelanggan membayar rekening listrik pada saat yang ditentukan sehingga terdapat tunggakan rekening listrik. Tunggakan rekening listrik adalah piutang pelanggan yang belum dibayar oleh pelanggan pada waktu yang telah ditetapkan oleh PT PLN (Persero).

Besarnya tunggakan listrik akibat pelanggan yang tidak membayar atau menunggak membayar rekening listrik, maka PT PLN (Persero) Tanjung Balai memurunkan tim khusus untuk menagih tunggakan serta menertibkan pencurian arus listrik. Hal tersebut sebagaimana disebutkan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai bahwa pembentukan tim khusus itu untuk menangani masalah besar tersebut. “PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai memberitahukan kepada pelanggan, bahwa akan datang

tim penagihan tunggakan, pemutusan hingga pembongkaran yang dilakukan petugas apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran sebagaimana yang telah ditentukan.

Tim penagihan akan melaksanakan tugas setiap hari dan memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan hukum yaitu pemutusan bagi yang menunggak 1-2 bulan, sedangkan yang lebih dari tiga bulan dilakukan pembongkaran KWH meter dan kabel SR. Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai menambahkan, pihaknya juga telah bekerjasama dengan pihak Kejaksaan Negeri untuk melakukan penagihan, sehingga bagi pelanggan yang tidak membayar bakal diberikan tindakan hukum sehingga H PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai mengimbau pelanggan yang masih menunggak untuk segera melunasi tagihan listrik di loket-loket pembayaran atau ATM terdekat.

Selain itu Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai mengatakan, khusus tim pemeriksaan pemakaian tenaga listrik (P2TL) akan mengecek pelanggaran atau kelainan pada KWH meter, yang berujung pada pembongkaran. Apabila ada pihak yang terbukti menyetel KWH meter milik Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, maka akan dikenakan sanksi pembongkaran dan tagihan susulan sedangkan jika ditemukan pelanggan yang mencuri arus listrik, maka Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai telah berkoordinasi dengan Polres Tanjung Balai untuk mengusut kasus tersebut.

Pelaksanaan P2TL terdapat suatu struktur organisasi yaitu organisasi pelaksanaan P2TL terdiri dari penanggung jawab P2TL, yaitu pejabat PT. PLN yang ditunjuk oleh pemberi tugas untuk mengkoordinasi pelaksanaan P2TL. Pejabat PT. PLN yang dimaksud dapat merupakan pejabat struktural atau pejabat fungsional. Sedangkan pelaksana lapangan P2TL dan Petugas Administrasi P2TL adalah pejabat atau petugas PT. PLN yang menyelesaikan administrasi tindak lanjut hasil temuan pemeriksaan P2TL di lapangan namun dalam pelaksanaannya organisasi P2TL dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi setempat.²⁶

Secara umum, prosedur atau tata cara pelaksanaan P2TL terdiri dari 3 (tiga) tahapan, yaitu meliputi:

1. Tahap pra P2TL, merupakan tahapan persiapan yang dilakukan sebelum dilaksanakannya P2TL.
 - a. Menentukan target operasi (TO) P2TL

Cara menentukan target operasi dengan memasukan nomor dari pengguna listrik, kemudian muncul data dari pelanggan, data yang dimaksud mulai dari pemakaian Kwh sampai total biaya pembayaran rekening pelanggan, jumlah pemakaian Kwh pelanggan tersebut kemudian dibandingkan dengan biaya Kwh dan beban lainnya, apabila tidak sesuai maka dapat dipastikan pelanggan tersebut menjadi target operasi Tim P2TL.

- b. Menyusun jadwal pemeriksaan

Dalam menyusun jadwal pelaksanaan P2TL penanggung jawab membuat jadwal untuk melaksanakan pemeriksaan dilapangan yang berbentuk

²⁶ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

table, isi dari table tersebut adalah no idple, nama, tarif dan daya serta alamat target operasi. Kemudian di setuju oleh pemberi tugas yaitu Manager.

c. Melakukan koordinasi dengan penyidik

Setelah menyusun jadwal Tim P2TL dari PT. PLN melakukan koordinasi untuk melakukan pemeriksaan di lapangan terhadap target operasi, kemudian menyiapkan peralatan dan pearalatan seperti senter, kalkulator, *stop watch*, kaca pembesar, analisa energi, *power factor high tester*, alat komunikasi, tali/sabukpengaman, topi pengaman, tang segel, injeksi arus, *Telescop hot line stick*, kamera atau vidio kamera atau *note book*, dan Laptop untuk melakukan pemeriksaan.

d. Melakukan koordinasi dengan pihak lapangan terkait

Tim P2TL menghubungi target operasi dengan memastikan alamat dari target operasi, dengan maksud meminta izin untuk diadakanya pemeriksaan kepada pelanggan yang menjadi target operasi tersebut dan memberitahu maksud atau tujuan akan dilakukan pemeriksaan serta memberitahu hari dan tanggal akan diadakannya pemeriksaan P2TL dilokasi target operasi dilakukannya.

e. Menyiapkan perlengkapan P2TL berkaitan dengan pemeriksaan P2TL

Tim P2TL mempersiapkan Perlengkapan untuk dibawa ke lokasi target operasi seperti sarana transportasi untuk menempuh lokasi target operasi, alat komunikasi yang akan digunakan saat berada di lokasi terget operasi, helm *sefty*, baju P2TL yang juga berguna sebagai tanda pengenal, sepatu

sefty. Peralatan kerja dan peralatan K3 untuk melaksanakan pemeriksaan dilapangan terkait kasus P2TL.

2. Tahap pelaksanaan P2TL, merupakan kegiatan tahap pelaksanaan P2TL di lapangan
 - a. Memasuki area pemakaian tenaga listrik pelanggan dan melakukan Pengamanan lokasi
 - b. Tim P2TL menuju lokasi target operasi menggunakan sarana akomodasi berupa mobil dari PT. PLN, agar tidak terjadinya kejadian yang mengakibatkan kesalahan komunikasi antara Tim P2TL dan Pelanggan sebelumnya Tim P2TL memperkenalkan identitas masing-masing dan memberitahu maksud dan tujuan atas kedatangan ke lokasi target operasi dengan mengunakan komunikasi yang sopan dan baik, kemudian Tim P2TL meminta izin untuk melakukan pengamanan lokasi kepada pelanggan bersangkutan.
 - c. Memeriksa instalasi listrik pelanggan
Setelah mendapat izin dari pelanggan bersangkutan Tim P2TL melakukan Pemeriksaan instalasi listrik, tahap pemeriksaan tersebut dapat dilakukan apabila pelanggan berada dilokasi dan melihat tahap pemeriksaan tersebut, menentukan benar atau tidak pelanggan tersebut melanggar pemakaian tenaga listrik.
 - d. Melakukan tindakan bagi pelanggan yang melanggar
Apabila pemeriksaan telah selesai dilaksanakan proses selanjutnya adalah menentukan pelanggaran atau tidak terjadi pelanggaran, jika terbukti melanggar maka akan dilakukan proses pengamanan barang bukti oleh

Tim P2TL, barang bukti tersebut kemudian diambil untuk diproses tahap selanjutnya. Jika tidak terbukti melanggar maka form pemeriksaan dibuat dan diserahkan kepada PT. PLN untuk diarsipkan.

- e. Melakukan pemberkasan hasil temuan P2TL.

Barang bukti yang telah diamankan kemudian di bungkus menggunakan isolasi supaya tidak terjadi kesalahpahaman dalam membawa barang bukti tersebut, serta membuat berita acara hasil temuan P2TL untuk diserahkan kepada petugas administrasi P2TL

- f. Meninggalkan lokasi dan membawa barang bukti

Pembuatan berita acara kemudian diminta persetujuan dan tanda tangan dari pelanggan yang terkena P2TL, setelah itu Tim P2TL meminta izin kepada pelanggan bersangkutan untuk meninggalkan lokasi pemeriksaan dengan menggunakan komunikasi yang baik dan sopan.

- g. Menyerahkan barang bukti dan berita acara kepada petugas Administrasi P2TL

Berita acara dan barang bukti hasil temuan P2TL kemudian diserahkan kepada petugas Administrasi P2TL

- 3. Tahap pasca P2TL, merupakan kegiatan tahap tindak lanjut hasil temuan P2TL.

- a. Menerima berita acara dan barang bukti hasil Pemeriksaan lapangan P2TL
Setelah selesai melakukan pemeriksaan dilokasi, tim P2TL membawa barang bukti dan memberikan barang bukti kepada Petugas Administrasi P2TL

b. Menerima Pelanggan sesuai undangan pada berita acara

Petugas Administrasi P2TL membuat surat undangan atau surat panggilan untuk memanggil pelanggan yang bersangkutan dengan hasil temuan P2TL untuk membahas total biaya susulan yang akan dibayar oleh pelanggan yang melanggar tersebut, kemudian menerima dan meminta keterangan dari pelanggan tersebut tentang hasil temuan yang telah diamankan, ada beberapa bentuk surat panggilan yang dikeluarkan petugas administrasi P2TL, surat panggilan tersebut antara lain :

1) Surat panggilan 1

Bentuk surat panggilan 1 diberikan dengan maksud untuk mengundang pelanggan datang ke PT. PLN (persero) serta menyelesaikan berkas administrasi P2TL.

2) Surat panggilan 2

Bentuk surat panggilan 2 diberikan dengan maksud untuk mengundang pelanggan datang ke PT. PLN (persero) karena tidak belum memenuhi surat panggilan 1 dan diberikan waktu paling lambat selama 3 hari sejak tertanggal surat panggilan dalam menyelesaikan berkas administrasi P2TL.

3) Surat panggilan 3

Bentuk surat panggilan 3 diberikan dengan maksud untuk mengundang pelanggan datang ke PT. PLN (persero) karena tidak belum memenuhi surat panggilan 2 dan diberikan waktu paling lambat selama 5 hari sejak tertanggal surat panggilan untuk penyelesaian lebih lanjut.

c. Melakukan Pemeriksaan Laboratorium hasil temuan P2TL

Barang bukti hasil temuan P2TL kemudian diperiksa pada laboratorium yang ada di PT. PLN untuk menentukan jenis pelanggaran yang dilakukan pelanggan

d. Membuat analisa dan perhitungan serta usulan penyelesaian tindak lanjut hasil temuan P2TL.

Setelah menentukan jenis pelanggaran kemudian petugas Administrasi membuat analisa dan perhitungan di Microsoft Excel, analisa dan perhitungan tersebut antara lain adalah bentuk biaya pemakaian Kwh, biaya beban Kwh, tanggal pengurusan, angsuran beban serta total biaya keseluruhan yang akan di bayar oleh pelanggan yang terkena P2TL tersebut.

e. Melaksanakan penetapan tindak lanjut hasil temuan P2TL sesuai penetapan pemberi tugas atau penanggung jawab.

Petugas administrasi P2TL membuat laporan penetapan tindak lanjut hasil temuan P2TL sesuai penetapan pemberi tugas yaitu Manager.

f. Menyelesaikan kasus perdata dan pidana P2TL.

Penyelesaian kasus P2TL kemudian akan berlanjut kepada pihak yang berwajib apabila penyelesaian kasus tidak di setujui oleh pelanggan yang terkena P2TL tersebut, karena pelanggan telah melanggar Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dan pelanggan juga tidak mau membayar tagihan susulan hasil analisa perhitungan dari petugas administrasi P2TL PT. PLN (persero) Rayon belanti yang dapat berguna untuk menyelesaikan kasus P2TL, selain itu pelanggan juga dapat kembali menikmati tenaga listrik secara normal, maka kasus tersebut diserahkan

kepada pihak berwajib untuk diproses menjadi tersangka pencurian tenaga listrik.

- g. Melakukan pembukuan laporan penetapan tindak lanjut apabila proses penyelesaian kasus P2TL telah diselesaikan.

Apabila Proses penyelesaian kasus P2TL telah di setujui dan dilakukan oleh pelanggan maka dilakukan pembukuan atas kasus P2TL tersebut, dalam penyelesaian kasus P2TL pelanggan perlu membayar keseluruhan total dari beban biaya yang telah di analisis oleh petugas Administrasi P2TL, beban biaya yang dimaksud dapat dilihat pada Gambar 4.8. Kasus pada gambar tersebut adalah merupakan pelanggan yang melanggar atau terkena P2TL dimana beban yang terletak pada Kwh listrik pelanggan tidak sesuai total jumlahnya dengan pemakaian Kwh listrik pelanggan yang sebenarnya. Kasus P2TL dapat diselesaikan apabila pelanggan bersedia membayar total keseluruhan tagihan susulan atau diselesaikan oleh pihak yang berwajib dengan jalur hukum.

Pasal 9 Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 088-Z.P/DIR/2016 Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik disebutkan bahwa tahap pra P2TL adalah suatu tahapan yang berisi persiapan yang dilakukan petugas PLN sebelum melakukan pelaksanaan lapangan. Pada tahap ini terdapat beberapa langkah persiapan yang perlu dilakukan oleh pelaksana tugas P2TL, yaitu:²⁷

1. Menentukan Target Operasi (TO);
2. Menyusun jadwal pelaksanaan;
3. Melakukan koordinasi dengan penyidik;

²⁷ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

4. Melakukan koordinasi lapangan dengan pihak terkait;
5. Menyiapkan perlengkapan P2TL yang berkaitan dengan pelaksanaan P2TL di lapangan.

Setelah persiapan tahap para P2TL selesai dilakukan, maka petugas pelaksana lapangan berangkat ke lokasi dilaksanakannya P2TL. Langkah-langkah yang harus dilakukan oleh petugas pelaksana lapangan P2TL pada tahap pelaksanaan P2TL adalah:

1. Memasuki persil Pemakai tenaga listrik dan melakukan pengamanan lokasi;
2. Sebaiknya petugas P2TL tidak menyentuh atau mendekati APP sebelum disaksikan oleh penghuni atau saksi, untuk menghindari dugaan merusak segel sebelum dilaksanakan pemeriksaan;
3. Melakukan pemeriksaan lapangan P2TL;
4. Melakukan tindakan P2TL bagi Pemakai tenaga listrik;
5. Melakukan pemberkasan hasil pemeriksaan P2TL;
6. Meninggalkan lokasi Pemakai tenaga listrik;
7. Menyerahkan dokumen dan barang bukti kepada petugas administrasi P2TL dengan membuat berita acara serah terima dokumen dan barang bukti P2TL.

PT. PLN dapat menggunakan jasa pihak rekanan (*outsourcing*) PT. PLN dalam pelaksanaan P2TL jika terjadi keterbatasan jumlah petugas pelaksana P2TL. Pelaksanaan P2TL oleh pihak *outsourcing* dilakukan atas dasar adanya perjanjian kerjasama antara PT. PLN dan perusahaan *outsourcing* yang melakukan tugas P2TL. Pengalihan wewenang pelaksanaan P2TL ini dilakukan dengan pemberian kuasa melalui surat kuasa khusus kepada pihak perusahaan

outsourcing oleh pihak yang berwenang di PT. PLN yaitu General Manager atau Manajer.

Tahap pasca P2TL adalah tahap tindak lanjut proses P2TL yang harus dilakukan oleh petugas administrasi P2TL setelah menerima laporan hasil pelaksanaan P2TL yang dilakukan oleh petugas pelaksana lapangan. Petugas administrasi dalam tahap ini harus melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah P2TL.

Langkah-langkah yang harus dilakukan oleh petugas administrasi P2TL adalah:²⁸

1. Menerima dokumen dan barang bukti hasil pemeriksaan lapangan P2TL;
2. Menerima dan/atau membuat surat panggilan kepada pemakai tenaga listrik atau yang mewakili dalam rangka tindak lanjut hasil temuan P2TL;
3. Melakukan pemeriksaan administrasi dan hasil laboratorium hasil temuan P2TL;
4. Membuat analisa dan perhitungan serta usulan penyelesaian tindak lanjut hasil temuan P2TL;
5. Melaksanakan penetapan tindak lanjut hasil temuan P2TL sesuai penetapan pemberi tugas dan penanggung jawab P2TL;
6. Menyiapkan administrasi proses tindak lanjut hasil temuan P2TL;
7. Membuat laporan penyelesaian kasus P2TL.

²⁸ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

8. Memproses tindak lanjut hasil keputusan General Manager Distribusi/Wilayah atau Manajer APJ/Area/Cabang atas keberatan P2TL yang diusulkan Tim Keberatan P2TL.

Pelaksanaan P2TL yang dilakukan oleh PT. PLN akan menimbulkan akibat berupa sanksi bagi pemakai tenaga listrik yang terjaring dan terbukti melakukan penyimpangan pemakaian energi listrik. Sanksi P2TL akan dikenakan bagi pemakai listrik baik pelanggan atau bukan pelanggan yang terbukti melakukan pelanggaran.

Adapun sanksi tersebut dibedakan dalam 2 (dua) kategori, yaitu:²⁹

1. Sanksi bagi pelanggan.
 - a. Pemutusan sementara;
 - b. Pembongkaran rampung;
 - c. Pembayaran tagihan susulan;
 - d. Pembayaran biaya P2TL lainnya.
2. Sanksi bagi bukan pelanggan :
 - a. Pembongkaran rampung;
 - b. Pembayaran TS4;
 - c. Pembayaran biaya P2TL lainnya.

Pelanggan yang terbukti melakukan pelanggaran akan diberikan sanksi berupa pengenaan tagihan susulan. Tagihan susulan P2TL adalah tagihan yang dikenakan kepada pelanggan akibat pelanggaran atau kelainan pemakai tenaga listrik yang dipasok oleh PLN. Tagihan susulan merupakan kewenangan petugas

²⁹ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

administrasi P2TL yang menindaklanjuti laporan pemeriksaan lapangan petugas lapangan P2TL mengenai adanya pelanggaran atau kelainan pemakaian listrik pelanggan.³⁰

C. Upaya Penyelesaian yang Dilakukan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai dengan Konsumen yang Melaksanakan Tunggakan Listrik

Upaya penyelesaian yang dilakukan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai terhadap pelanggan yang melaksanakan tunggakan listrik antara lain:

1. Melakukan sosialisasi mengenai pembayaran listrik tepat waktu.

Bentuk sosialisasi dilakukan secara persuasif dengan melakukan himbauan dan pemberian informasi kepada masyarakat tentang pembayaran rekening listrik tepat waktu. Pembayaran listrik tepat waktu sesuai dalam kontrak kerja awal antara PT PLN (Persero) dan pelanggan yaitu dilakukan antara tanggal 5 sampai dengan 20 setiap bulannya.

PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai dalam sosialisasi yang dilakukan menjelaskan mengenai pentingnya membayar rekening listrik tepat waktu, tidak melewati tanggal yang ditentukan. Selain itu, dalam sosialisasi juga menjelaskan tentang konsekuensi-konsekuensi apa yang harus diterima pelanggan apabila melakukan keterlambatan.

Alat yang dipergunakan untuk melakukan sosialisasi yang digunakan adalah media cetak, media elektronik melalui siaran radio dan televisi, spanduk yang dipasang ditempat-tempat tindakan, selebaran-selebaran serta melalui situs

³⁰ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

internet milik PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai yaitu www.plntbalai.co.id. Hal ini diungkapkan oleh Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai bahwa Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, melakukan sosialisasi melalui siaran radio tiap minggu dan juga memberikan selebaran-selebaran tentang pembayaran tagihan rekening listrik. Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, juga bekerjasama dengan pemerintah daerah dalam memberikan sosialisasi kepada pelanggan betapa pentingnya pelanggan membayar rekening listrik tepat waktu dan betapa pentingnya listrik untuk kehidupan, sehingga budaya pelanggan membayar rekening listrik tepat waktu dapat terwujud. Ini dilakukan dengan mengundang pihak kelurahan.³¹

PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai juga memberikan sosialisasi melalui pemerintah. Sosialisasi dilakukan dengan mengundang dan memberikan himbauan kepada pihak kelurahan tentang pentingnya membayar listrik tepat waktu. Himbauan ini kemudian disampaikan kepada masyarakat selaku pelanggan PT PLN (Persero) karena perangkat kelurahan dianggap merupakan tingkat pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat. PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai juga melakukan sosialisasi melalui spanduk dan selebaran ditempel di tempat-tempat tindakans. Bentuk spanduk

³¹ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

sosialisasi tentang pembayaran rekening listrik tepat waktu dapat dijumpai di kantor PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai.³²

PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai untuk mengurangi tunggakan rekening listrik dengan melakukan sosialisasi tentang pentingnya membayar rekening listrik tepat waktu ini merupakan langkah yang dilakukan dengan membuat program-program dan mengatur langkah-langkah atau tindakan dengan cara yang sangat berhati-hati disesuaikan kebiasaan yang berlaku. PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai dalam melakukan tindakan, aksi dan kebijakan dalam mengurangi tunggakan rekening listrik, melakukannya secara persuasif. Tindakan persuasif ini mencerminkan kehati-hatian PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai dalam menghimbau masyarakat untuk bersama-sama memahami tentang pentingnya membayar listrik tepat waktu.³³

2. Melakukan pemutusan sementara bagi pelanggan yang melakukan keterlambatan pembayaran listrik 1 bulan

Berdasarkan perjanjian dalam penyambungan arus listrik dengan pelanggan disebutkan bahwa PT PLN (Persero) akan melakukan pemutusan sementara apabila pelanggan melakukan keterlambatan pembayaran satu bulan. Hal ini dilakukan PT PLN (Persero) sebagai tindakan antisipasi adanya tunggakan rekening listrik. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai bahwa tindakan yang dilakukan dalam penyelesaian yang dilakukan PT. PLN (Persero)

³² Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

³³ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

Tanjung Balai terhadap pelanggan yang melaksanakan tunggakan listrik salah satunya segera memutus pelanggan yang menunggak 1 (satu) bulan dan apabila 3 (tiga) bulan dibongkar dan kalau mau pasang lagi harus pasang baru.³⁴

Pelaksanaan pemutusan sementara bagi pelanggan yang melakukan keterlambatan pembayaran rekening satu bulan ini dilakukan oleh tim Tusbung (pemutusan dan penyambungan). Tim Tusbung terdiri dari pegawai *outsourcing* dari mitra PT. PLN (Persero) yang dilakukan melalui tender dan pegawai PT. PLN (Persero). Tim inilah yang melakukan pemutusan ke rumah-rumah pelanggan dengan adanya surat perintah kerja dari PT PLN (Persero).

Tiap-tiap Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) yang dibawah oleh PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai memiliki tim pemutusan dan penyambungan (tusbung) tersendiri. Tiap UPJ tersebut melakukan sistem kontrak kerja melalui tender dengan mitra kerja tusbung. Pegawai *outsourcing* dari mitra kerja PT PLN (Persero) ini menangani pemutusan pada pelanggan dengan tegangan rendah yaitu dibawah 200 kVA. Berbeda dengan pemutusan pada pelanggan tegangan rendah, untuk pelanggan yang dikategorikan pelanggan tegangan menengah keatas ditangani oleh pegawai PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai.³⁵

Pemutusan dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan pemberitahuan kepada pelanggan tentang keterlambatannya dalam membayar rekening listrik

³⁴ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

³⁵ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

dengan adanya surat pemberitahuan pelaksanaan pemutusan sementara sambungan tenaga listrik. Setelah itu, petugas bertanya kepada pelanggan menyanggupi pembayaran dilakukan kapan dan apabila pelanggan tidak segera melakukan pembayaran maka untuk sementara aliran listriknya diputus atau disegel. Hal ini seperti dinyatakan oleh Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai bahwa mitra PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai dalam pemutusan dan penyambungan hanya membantu pengedaran surat pemberitahuan keterlambatan kepada pelanggan dengan mendatangi rumahnya, termasuk untuk memutus dan menyambung aliran listrik bahwa yang dilakukan adalah menyarankan terlebih dahulu kepada pelanggan supaya membayar, dari pelanggan sanggup bayarnya kapan. Toleransi yang diberikan adalah ada kelonggaran waktu 2-3 hari untuk membayar dan apabila sampai tiga kali tidak segera membayar, maka akan disegel.³⁶

Pemutusan itu pelaksanaannya tidak dapat langsung karena seringi dari pelanggan itu bertanya dan mengeluh, baru sebulan sudah diputus jadi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai jika akan melakukan pemutusan terlebih dahulu hanya bersifat pemberitahuan dan peringatan. Baru nanti kalau pelanggan tetap tidak mau membayar sampai dua bulan, maka akan diputus aliran listriknya.

3. Melakukan pengawasan bagi para pelanggan yang telah diputus sementara.

Bentuk pengawasan ini dilakukan dengan mendatangi ke rumah pelanggan yang telah diputus sementara dan melakukan uji petik terhadap instalasi listrik dirumahnya. Pengawasan ini dilakukan oleh petugas dari PT PLN (Persero) yaitu Biro Teknik Listrik (BTL). Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN

³⁶ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

(Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai menjelaskan karena sering ada juga pelanggan yang menyambung kembali aliran listrik di rumahnya sehingga setelah dilakukan pemutusan perlu dilakukan pengawasan.³⁷

PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai juga melakukan pengawasan tunggakan para pelanggan oleh masing-masing UPJ. Pengawasan yang dilakukan tersebut diantaranya:

- a. Pengawasan bulan keberapa terjadi peningkatan tunggakan berdasarkan *history* tahun-tahun sebelumnya. Pengawasan ini dilakukan dengan melihat *database* tunggakan yang dilakukan pelanggan setiap harinya. Berdasarkan pengawasan setiap hari tersebut dapat dilihat dan dianalisis pada bulan keberapa peningkatan tunggakan terjadi sehingga dapat dijadikan informasi yang sifatnya peringatan bagi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai
 - b. Pengawasan para pelanggan yang memiliki kebiasaan melakukan keterlambatan pembayaran rekening listrik. Pengawasan ini sama dengan monitoring bulan keberapa terjadi peningkatan tunggakan di atas, tetapi lebih fokus dari sisi pelanggannya, siapa saja dan bagaimana karakter pelanggan yang biasa melakukan keterlambatan pembayaran rekening listrik.³⁸
4. Melakukan pembongkaran bagi para pelanggan yang melakukan keterlambatan pembayaran listrik 3 bulan

³⁷ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

³⁸ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

Tindakan pembongkaran instalasi listrik pelanggan dilakukan setelah pemutusan sementara dilakukan. Hal ini dilakukan apabila pelanggan telah menunggak pembayaran rekening listrik sampai dengan tiga bulan. Apabila pelanggan ingin memasang kembali maka pelanggan dianggap dan diperlakukan sebagai pelanggan baru. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai bahwa apabila pelanggan telah diperingatkan dengan adanya pemutusan sementara, namun masih saja menunggak selama 3 bulan, maka mau tidak mau aturan yang ada aliran listriknya dibongkar. Kalau pelanggan menghendaki kembali aliran listriknya, maka harus pasang baru dengan membayar biaya pemasangan dan uang jaminan listrik.³⁹

Tindakan pembongkaran bagi pelanggan yang melakukan keterlambatan ini merupakan bentuk tindakan tegas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai untuk mengatasi peningkatan jumlah tunggakan. Tindakan yang dilakukan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai ini merupakan bentuk tindakan agresif. Tindakan yang dilakukan untuk mengatasi ancaman atau rintangan yang dapat mengganggu kinerja dan kegiatan operasional perusahaan. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mengantisipasi agar tunggakan tidak semakin besar.

5. Mengembangkan teknologi informasi yaitu dengan adanya nada *online* dan sistem prabayar rekening listrik

Nada *online* adalah penambahan daya listrik yang dapat dilakukan pelanggan secara *online*. Dengan adanya tambah daya secara *online* dapat

³⁹ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

mengurangi daftar tunggu antrian pelanggan. Pada pelaksanaannya, pelanggan dapat membayar biaya administrasi tambah daya dimana saja sesuai dengan tempat yang ditunjuk seperti bank ataupun kantor pos. Proses selanjutnya dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai.

Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai menjelaskan bagaimana prosedur tambah daya secara *online* ini. Syarat tambah daya itu pelanggan fotokopi KTP dan rekening yang dibayar dibank atau tempat yang ditunjuk. Nanti dari sini (PLN) ditarik datanya terus dibuat SPK (Surat Perintah Kerja) dan SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik) baru nanti memasang ditempat pelanggan.⁴⁰

Sistem Prabayar rekening listrik merupakan inovasi PT. PLN (Persero) tentang cara menggunakan tenaga listrik, dimana pelanggan dapat membayar tenaga listrik di awal. Layanan berlangganan listrik prabayar ini diresmikan oleh PT PLN (Persero) sejak Oktober 2009. Setelah pemasangan alat meteran prabayar pelanggan harus membeli kartu perdana yang disebut dengan *token*.

Seperti layanan telepon seluler dimana pelanggan harus membeli voucher pulsa terlebih dahulu untuk dapat menggunakan telepon selulernya, pelanggan juga harus membayar pulsa listrik atau disebut *stroom*. Isi ulang *stroom* ini dilakukan melalui ATM beberapa bank yang telah bekerjasama dengan PT PLN (Persero) seperti Bank Bukopin, BRI, Bank NISP, dan lain. *Stroom* juga bisa di dapat di semua loket PPOB. Jumlah biaya yang dibayarkan tersebut menjadi saldo

⁴⁰ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

rencana penggunaan listrik yang akan berkurang jika pelanggan menggunakan listrik. Saldo akan tetap utuh apabila listrik tidak digunakan.

Alat meteran Prabayar bersifat *portable* yaitu bisa berpindah tempat dan bagi PT PLN (Persero), tindakan ini digunakan agar dapat menekan tingginya angka tunggakan pembayaran rekening listrik. Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai mengungkapkan tentang sistem Prabayar yaitu cara kerja sistem Prabayar seperti penggunaan pulsa telepon. Pelanggan menggunakan rekening listrik sesuai dengan daya dan nominal yang ada dalam kartu Prabayar. Sistem ini memungkinkan pelanggan mampu mengontrol penggunaan listrik dirumahnya.

Rekening Prabayar merupakan strategi untuk mengendalikan konsumsi listrik rumah tangga. Rekening Prabayar tersebut akan tertera jelas seberapa banyak konsumsi listrik dan nilai rupiahnya sehingga lebih transparan dan terjamin. Jumlah rupiah pembelian akan sama dengan jumlah energi listrik yang diterima.

Layanan listrik Prabayar, evaluasi penggunaan listrik sehari-hari dapat dilakukan dengan mencatat posisi *stroom* secara rutin. Dengan evaluasi penggunaan listrik secara rutin ini pelanggan dapat benar-benar mengetahui pemakaian listriknya dalam 1 atau 2 hari sehingga evaluasi penggunaan listrik dapat dilakukan lebih cepat dan akurat. Listrik Prabayar tidak seperti pada sistem listrik konvensional, dimana evaluasi penggunaan listrik baru dapat dilakukan setelah melunasi rekening setiap bulannya.

6. Memperbanyak agen-agen pembayaran

Tindakan ini dilakukan dengan meningkatkan jumlah kerjasama PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai dengan mitra kerja dalam administrasi pembayaran rekening listrik yaitu agen pembayaran. PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai menawarkan kemudahan-kemudahan dan *fee* yang menjanjikan bagi agen. Program PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai ini menjadi salah satu strategi untuk menurunkan tunggakan rekening listrik di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai bahwa tindakan yang dilakukan dengan memperbanyak agen pembayaran hasilnya sangat signifikan untuk mengurangi adanya tunggakan rekening listrik.⁴¹

PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai dalam melakukan upaya penyelesaian terhadap pelanggan yang melaksanakan tunggakan listrik tidak dapat berjalan dengan lancar seluruhnya. Sering ditemui beberapa kendala atau hambatan dalam pelaksanaan strategi tersebut. Hambatan atau kendala yang dihadapi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai antara lain:

1. Masih terbatasnya sumber daya manusia yang ada.

Keterbatasan sumber daya manusia menjadi kendala PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai dalam melaksanakan program penurunan tunggakan rekening listrik. Keterbatasan sumber daya manusia yang dimaksud

⁴¹ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

adalah terbatasnya petugas pelaksanaan pemutusan dan penyambungan (tusbung). Petugas dari mitra *outsourcing* PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai jumlahnya belum dapat mengatasi jumlah pelanggan yang menunggak. Hal ini menyebabkan kinerja petugas tusbung kurang dapat berjalan dengan baik. Hal ini sesuai seperti yang diungkapkan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai bahwa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program ini salah satunya terkait dengan terbatasnya sumber daya manusia yang ada yaitu petugas pelaksana tusbung.⁴²

2. Budaya masyarakat yang cenderung membayar tidak tepat waktu.

Masyarakat sebagai pelanggan PT PLN (Persero) juga menjadi kendala dalam mengimplementasikan strategi penurunan tunggakan rekening listrik di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai. Masyarakat cenderung menunda-nunda pembayaran rekening listrik. Pelanggan melakukan pembayaran melebihi aturan yang ditetapkan. Hal ini seperti pendapat yang diungkapkan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai bahwa pelanggan pengguna listrik masih menganggap pembayaran listrik tidak penting. Pelanggan menunggu apabila ada informasi akan adanya pemutusan oleh PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai baru listriknya dibayar. Apabila dilakukan pemutusan pun pelanggan masih banyak yang ingin ditunda bahkan ada yang mengancam petugas.⁴³

⁴² Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

⁴³ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

3. Belum konsistennya pelanggan terhadap perjanjian kerjasama.

Kendala yang dihadapi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai dalam pelaksanaan strategi lainnya adalah pelanggan tidak konsisten dengan perjanjian kerjasama yang dilakukan diawal ketika pelanggan melakukan pemasangan awal. Perjanjian kerjasama antara pelanggan dengan PT. PLN (Persero) disebutkan bahwa pelanggan harus membayar rekening listrik antara tanggal 6-20 setiap bulan. Pelanggan yang melakukan keterlambatan pembayaran, ada konsekuensi yang harus ditanggung yaitu dilakukan pemutusan sementara ataupun pembongkaran dan apabila pelanggan membayar tunggakan tersebut ada sejumlah denda yang harus dibayar. Setelah tanggal 20 dikenakan denda sesuai tarif ada yang Rp 3.000,00 itu untuk rumah tangga sampai dengan daya 2200 Volt. Kalau 2500 Volt keatas dendanya Rp 25.000,00 per bulan dan denda ini berlaku kelipatannya. Namun dalam pelaksanaan strategi penurunan rekening listrik oleh PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, masih banyak pelanggan yang tidak menaati perjanjian tersebut.

Hal ini dibenarkan oleh Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai bahwa pelanggan belum konsisten terhadap perjanjian kerjasama diawal. Saat ada pemutusan sementara ataupun pembongkaran pelanggan tidak mau, bahkan ada petugas yang dipukul oleh pelanggan sampai kasus ke pengadilan. Masih banyaknya pelanggan yang menunggak dan peristiwa pemukulan terhadap petugas tusbung tersebut

menunjukkan bahwa pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai tidak konsisten dengan perjanjian yang dibuat.⁴⁴

4. Kurang tegasnya petugas tusbung.

Dengan mitra *outsourcing* terutama petugas tusbung kendala yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai adalah ketidaktegasan petugas dalam melakukan pemutusan. Saat ada pelanggan yang tidak mau diputus maka petugas tidak jadi melakukan pemutusan. Petugas memberikan toleransi kepada pelanggan. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai bahwa kendala dengan mitra *outsourcing*, ketika pelanggan tidak mau diputus, petugas tidak jadi melakukan pemutusan sehingga tidak ada bentuk *shock therapy* kepada pelanggan.⁴⁵

Toleransi yang diberikan yaitu dengan memberikan kelonggaran waktu 2-3 hari untuk membayar. Kalau sampai tiga kali tidak segera membayar kita segel dan kalau sudah 3 bulan melakukan keterlambatan maka harus dibongkar tetapi pelaksanaannya tidak bisa berjalan seperti itu. Bentuk toleransi yang diberikan oleh petugas tusbung tidak sesuai dengan penerapan aturan yang dibuat oleh PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai. Peraturan yang ada apabila pelanggan melakukan keterlambatan pembayaran rekening listrik 1 bulan maka

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Hiras Hutabarat, Kepala Bagian Humas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Tanjung Balai, Senin 6 Mei 2019.

harus diputus sementara aliran listrik dirumahnya. Pelanggan yang melakukan keterlambatan 3 bulan maka harus dibongkar. Namun saat pelaksanaan strategi penurunan rekening listrik petugas tusbung tidak melakukan hal ini dengan baik. Petugas tusbung kurang tegas dalam melaksanakan tugasnya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Ketentuan pelunasan tunggakan yang dilakukan konsumen terhadap PT. PLN (Persero) Tanjung Balai adalah pihak PT. PLN terlebih dahulu bermusyawarah dengan pihak konsumen dan akan memberikan kelonggaran pada konsumen yang melanggar tersebut yaitu memperbolehkan konsumen untuk membayar tagihan susulan secara angsuran atau bertahap dalam jangka waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.
2. Prosedur penyelesaian tunggakan rekening listrik pelanggan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai adalah apabila tagihan listrik terlambat membayar mulai tanggal 1-20 maka terhitung satu bulan terlambat dan pelanggan akan diberikan surat peringatan untuk segera melunasi, pelanggan belum juga melunasi tagihan, maka listrik akan diputus sementara waktu dan jika terlambat dua bulan, listrik pelanggan akan diputus permanen dan wajib memasang meteran baru dan apabila ingin menikmati listrik dengan syarat tagihan dan denda sebelumnya sudah dilunasi.
3. Upaya penyelesaian yang dilakukan PT. PLN (Persero) Tanjung Balai dengan konsumen yang melaksanakan tunggakan listrik adalah melakukan sosialisasi mengenai pentingnya membayar listrik tepat waktu, melakukan pemutusan sementara bagi pelanggan yang melakukan keterlambatan pembayaran listrik 1 bulan, melakukan pengawasan bagi para pelanggan yang telah diputus sementara, melakukan pembongkaran bagi para pelanggan yang melakukan

keterlambatan pembayaran listrik 3 bulan, mengembangkan teknologi informasi yaitu dengan nada *online* dan sistem prabayar rekening listrik serta memperbanyak agen pembayaran.

B. Saran

1. PT. PLN perlu mengadakan sosialisasi secara berkesinambungan terhadap masyarakat mengenai manfaat listrik dan dampak negatif jika disalahgunakan. Sosialisasi ini dapat diadakan melalui kerja sama dengan berbagai pihak, seperti kalangan akademik atau masyarakat umum. Hal ini dimaksudkan agar semua kalangan memahami tentang manfaat penggunaan listrik dan akibatnya jika disalahgunakan, seperti aksi pencurian listrik.
2. Agar masyarakat lebih mengerti tentang pentingnya P2TL dan mengerti tentang bahaya apabila tidak menggunakan listrik sesuai standar yang telah diberikan oleh PT. PLN (sebaiknya masyarakat lebih banyak mendengar dan melihat sosialisasi P2TL di berbagai media, seperti media televisi, radio dan media cetak.
3. Agar pelanggan mengajukan keberatan kepada PT. PLN apabila tidak setuju karena tagihan susulan tersebut membebani pelanggan, karena pelanggan tidak tahu menu tentang tagihan tersebut. pelanggan mengajukan keberatan ke BPSK, dengan begitu BPSK akan mengambil keputusan permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan secara musyawarah atau tidak.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmadi Miru. 2017. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Agus Yudha Hernoko. 2014. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Jakarta : Prenadamedia Group.
- Bambang Sunggono. 2015. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Medan: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Mariam Darus Badruzaman. 2013. *Perjanjian Kredit Bank*, Bandung: Alumni.
- Munir Fuady. 2014. *Hukum Kontrak Dari Sudut Hukum Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Purwosusilo. 2014. *Aspek Hukum Pengadaan Barang dan Jasa*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ricardo Simanjuntak. 2018. *Hukum Perjanjian Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*. Jakarta: Gramedia.
- Riduan Syahrani. 2016. *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*. Bandung: Alumni.
- Salim HS. 2015. *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sidharta. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Wiliam T . Major. 2018. *Hukum Kontrak*. Bandung: Nuansa Cendikia.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 088-Z.P/DIR/2016 Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik.

C. Internet

Disjaya Roxy Swagerino, “Tahapan yang Dilakukan PLN sebelum Mencabut Listrik Pelanggannya”, melalui <https://finance.detik.com>, diakses Senin, 26 Agustus 2019.

D. Jurnal

Irene Ega Novena Putri, “Optimasi Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) Sebagai Upaya Peningkatan Saving Kwh Dan Penekanan Susut Non Teknis Di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan”, Jurnal Gema Teknologi Vol. 18 No. 2 Periode Oktober 2014 - April 2015.



PT PLN (Persero)
UNIT INDUK WILAYAH SUMATERA UTARA
UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN RANTAUPRAPAT

Jalan Listrik No. 1 Rantauprapat, 21411

Telepon : (0624) 21952, 21953, 24440

Facsimile : (0624) 24053

Nomor : 005 /MNJ.01.03/RAP/2019
Surat : 780/II-AU/UMSU-06/F/2019
Lampiran : -
Sifat : Biasa
Perihal : Permohonan Izin Penelitian Riset

26 Februari 2019

Kepada, Yth:
Fakultas Hukum
Univ Muhammadiyah Sumatera Utara

di
MEDAN

Menindak lanjuti surat Saudara Nomor : 780/II-AU/UMSU-06/F/2019/2019 Tanggal 21 Februari 2019 Perihal Permohonan Penelitian Riset, maka dengan ini kami beritahukan :

1. PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara UP3 Rantauprapat dapat menerima Mahasiswa Universitas Muhammadiyah tersebut untuk melaksanakan Penelitian Riset di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara UP3 Rantau Prapat ULP Tanjung Balai Sebanyak 1 (satu) orang a/n : Arjuna Triady Nasution.
2. Dalam melaksanakan Penelitian Riset di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara UP3 Rantauprapat ULP Tanjung Balai mengizinkan untuk tujuan ilmu pengetahuan dan tidak diperkenankan untuk di sajikan kepada pihak lain.
3. Apabila dalam melaksanakan Penelitian Riset tersebut dibutuhkan angka maupun data keuangan dan hal-hal lain yang sifatnya rahasia Perusahaan tidak akan kami layani
4. PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara UP3 Rantauprapat ULP Tanjung Balai tidak menyediakan fasilitas Selama pelaksanaan Penelitian Riset.
5. Selama Penelitian Riset Peserta harus tunduk dan taat serta mematuhi segala peraturan yang berlaku pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara UP3 Rantauprapat ULP Tanjung Balai dan bersangkutan wajib menggunakan pakaian / kemeja Mahasiswa/i.
6. Untuk informasi lebih lanjut dan Proses penyelesaian administrasi agar yang bersangkutan datang ke Kantor PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara UP3 Rantauprapat ULP Tanjung Balai cq Sub Bagian Pelayanan dan administrasi dengan membawa surat izin ini.

Demikian disampaikan agar maklum, dan atas nama perhatiannya diucapkan terima kasih.

PLH MANAJER
MANAJER BAGIAN PERENCANAAN
MUHERWAN

Tembusan :

- PT PLN (Persero) ULP Tanjung Balai



"...Mari Bersama Mewujudkan PLN Bersih Tanpa Narkoba..."



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : ARJUNA TRIADY NASUTION
NPM : 1406200131
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : MEKANISME PELUNASAN TUNGGAKAN REKENING LISTRIK OLEH KONSUMEN DENGAN PERUSAHAAN PT. PLN (PERSERO) TANJUNG BALAI
Pembimbing : Dr. RAMLAN, S.H., M.Hum

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
20-8-2019	Revisi penulisan judul.	RP
9-9-2019	Revisi Penulisan judul dan Daftar Isi.	RP
12-9-2019	Revisi Bab II	RP
17-9-2019	Revisi Daftar Isi.	RP
20-9-2019	Revisi Daftar pustaka	RP
30-9-2019	Revisi Bab III dan paragraf penelitian.	RP
4-10-2019	Revisi penulisan	RP
5-10-2019	Acc u sedang meja hijau	RP

Diketahui,

DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. Ida Hanifah, S.H., M.H)

DOSEN PEMBIMBING

(Dr. Ramlan, S.H., M.Hum)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ARJUNA TRIADY NASUTION**
NPM : 1406200131
Program : Strata – I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Acara
Judul Skripsi : **MEKANISME PELUNASAN TUNGGAKAN
REKENING LISTRIK OLEH KONSUMEN
DENGAN PERUSAHAAN PT. PLN (PERSERO)
TANJUNG BALAI**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Kecuali bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Oktober 2019
Saya yang menyatakan



ARJUNA TRIADY NASUTION