

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masyarakat tidak terlepas dari kebutuhan listrik dan kebutuhan listrik merupakan merupakan salah satu tolak ukur kemajuan masyarakat. Listrik dalam masyarakat modern adalah kebutuhan pokok karena listrik sangat diperlukan seperti halnya di kantor, disekolah, dihotel bahkan rumah tangga pun sangat membutuhkan tersedianya tenaga listrik.¹

Listrik merupakan suatu energi yang di hasilkan dari pergerakan elektron dan dapat dikonversi menjadi energi lain yang bermanfaat. Listrik mempunyai peranan yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Listrik juga merupakan kebutuhan yang sangat fital bagi kehidupan masyarakat. Pentingnya listrik bagi kehidupan masyarakat khususnya di Indonesia, menjadi alasan bagi pemerintah untuk mengambil alih pengelolaan listrik melalui suatu badan usaha milik negara (BUMN) yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN).² Sebagai penyedia jasa kelistrikan, PT.

¹ Azwar, “ Listrik Prabayar Dilihat Dari Prilaku Konsumen”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 11 No. 1, (2021), Hlm 35

² Noveliasari, Ndrudkk, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Listrik Pascabayar dan Jasa Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) Di Kota Malang”, *Diponegoro Law Jurnal* Vol.5 No.3, (2016), Hlm. 4

PLN (Persero) telah banyak memberikan pelayanan dalam upaya memenuhi kebutuhan listrik masyarakat.

Usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum, pada prinsipnya telah diamanatkan melalui Pasal 33 Ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “Cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara”.³ Dari isi pasal 33 ayat (2) ini mengatakan bahwa negara menguasai cabang-cabang produksi yang menjadi kebutuhan rakyat. Atas dasar itu, negara memiliki peran dalam rangka menjamin ketersediaan listrik untuk kepentingan umum. Sebab tenaga listrik berasal dari unsur-unsur yang merupakan bagian dari cabang-cabang produksi yang penguasaannya berada ditangan negara.⁴

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan milik negara yang bertanggungjawab dalam melayani kebutuhan masyarakat akan listrik. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri, harus seiring pula dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai akibat dari meningkatnya kebutuhan masyarakat akan listrik. Seiring berjalannya waktu dan untuk mengembangkan pelayanan suatu perusahaan, maka dibuatlah suatu inovasi demi mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan serta pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

³ *Undang-undang Dasar Tahun 1945 pasal 33 ayat 2*

⁴ Yulia Utami Firman, “Aspek Hukum Penggunaan Meter Listrik Dirumah Masyarakat Sebagai Konsumen”, *Jurnal Ilmu Hukum Opinion*, Edisi.5 Vol.3, (2021), Hlm.1

Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan listrik pascabayar, yaitu pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Namun sistem pembelian listrik ini telah mengalami perkembangan. Mekanisme tersebut di atas bukanlah menjadi satu-satunya cara pembelian listrik. Dikenal suatu sistem baru yang disebut sebagai sistem listrik Prabayar. Listrik Prabayar adalah salah satu bentuk perkembangan teknologi dari PLN yang digunakan untuk mengatur penggunaan energi listrik rumah tangga melalui meteran listrik yang sudah terintegrasi secara langsung dengan pusat database di PLN. Penggunaan tarif tenaga listrik pra-bayar adalah tarif tenaga listrik disediakan oleh PT. PLN yang dibayarkan sebelum pemakaian tenaga listrik oleh konsumen, memanfaatkan listrik untuk kebutuhan sehari-hari dilakukan dengan cara, membeli *token* atau pulsa listrik terlebih dahulu dengan nominal bervariasi di tempat yang telah ditentukan oleh PT. PLN.(Persero), seperti di bank-bank yang bekerja sama dengan PT. PLN (Persero), PPOB (*Payment Point Online Bank*), dan mitra lain yang bekerja sama.⁵ Melalui sistem pembelian listrik Prabayar ini, pembelian/pembayaran listrik tidak lagi didasarkan pada

⁵ Verawaty,Lenny, “Hak-hak Konsumen Dalam Sistem Listrik Prabayar Ditinjau Dari UU Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmiah Maksitek*, Vol.3 No.2, (2023) Hal. 3

waktu tertentu, melainkan pada ketersediaan jumlah energi sesuai dengan yang telah di beli sebelumnya. Inovasi ini dilakukan agar masyarakat mendapat kenyamanan dalam transaksi pembayaran energi listrik, karena masyarakat tidak perlu lagi datang ke konter-konter PLN untuk melakukan pembayaran listrik, tetapi dengan menggunakan pulsa listrik, masyarakat dengan mudah dapat mengisi sendiri jumlah energi listrik yang ingin digunakan.⁶

Sistem pembelian listrik Prabayar, pada akhirnya membuka peluang bagi pihak ke-3 untuk melakukan kegiatan usaha. Dengan adanya sistem pembelian listrik Prabayar, lahirlah suatu bentuk jual-beli yang berkenaan dengan tenaga listrik. Pelaku usaha banyak mengambil kesempatan untuk melakukan penjualan listrik tersebut. Menurut pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berbunyi yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁷ Maka yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan lain-lain.⁸

⁶ Riki Ruli A. Siregar, "Model Pengisian Pulsa Listrik KWH Meter Dengan Smart Card", *Jurnal Ilmiah Teknik Elektro*, Vol. 16, No. 1, (2024), Hlm. 40

⁷ *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 3*

⁸ Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, Hlm.41

Penjualan listrik Prabayar (token) oleh pihak ketiga sebenarnya tetap dilakukan melalui PLN. Sebab PLN adalah satu-satunya penyedia listrik di Indonesia. Oleh karenanya, kegiatan usaha yang dilakukan oleh pihak ketiga dengan memanfaatkan tenaga listrik harus tetap mengedepankan pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan yang dimaksud harus menjadi prioritas dalam penyediaan listrik, sebab status hukum PLN sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menuntut tanggungjawab untuk menjalankan usahanya dengan mendahulukan kepentingan masyarakat. Terlibatnya pihak ketiga di dalam jual-beli token listrik secara tidak langsung dapat mempengaruhi kualitas pelayanan listrik oleh PLN. Sebab dengan adanya pihak ketiga, maka terhadap masyarakat yang menggunakan sistem pembelian listrik Prabayar, PLN tidak lagi terkait secara langsung.

Listrik Prabayar mempunyai Kwh meter khusus yang disebut Meter Prabayar (MPB), persediaan Kwh tersebut bisa di tambah beberapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Jika energi listrik yang tersimpan di MPB sudah hampir habis, maka MPB akan memberikan sinyal untuk pengisian ulang.⁹ Namun dalam pembelian pulsa token tersebut ada beberapa pelaku usaha yang membatasi pembelian dengan waktu tertentu diatas jam 23.00 WIB sampai jam 01.00 dini hari. Pembatasan yang dilakukan ini tentu akan mengurangi mutu pelayanan dari PT. PLN tersebut mengingat bahwa listrik merupakan kebutuhan

⁹ <https://www.pln.co.id/pelanggan/listrik-pintar/apa-itu-listrik-pintar/> Diakses pada 20 Januari 2021

dasar bagi masyarakat di Indonesia. Di satu sisi, pelaku usaha dapat saja memilih cara yang berbeda-beda dalam kegiatan usahanya. Tetapi di sisi lain, PT. PLN harus tetap mempertahankan tujuan utamanya dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

Pembatasan waktu dalam mengakses layanan jual-beli listrik melalui pihak ketiga, merupakan suatu keadaan yang menciderai hak-hak konsumen untuk mendapat pelayanan yang maksimal. Tanggungjawab ini tidak berada pada pelaku usaha, karena pelaku usaha memiliki hak pula dalam menentukan cara dan arah kegiatan usahanya. Sehingga menimbulkan pertanyaan dalam hubungannya dengan peranan dan kewajiban PLN dalam melindungi hak-hak konsumen sebagaimana di atur didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Apalagi jika mengingat bahwa kedudukan konsumen juga diatur melalui Undang-Undang Ketenagalistrikan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul “ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PEMBATASAN AKSES LAYANAN PEMBELIAN PULSA LISTRIK (TOKEN) PADA WAKTU TERTENTU OLEH PLN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, yang menjadi rumusan permasalahan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen berdasarkan perundang-undangan di Indonesia ?
2. Bagaimana upaya hukum bagi konsumen terhadap pembatasan akses layanan pembelian pulsa listrik (token) pada waktu tertentu ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia.
2. Untuk mengetahui upaya hukum bagi konsumen terhadap pembatasan akses layanan pembelian pulsa listrik (token) pada waktu tertentu.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan dari penelitian ini, dapat di golongankan ke dalam 2 hal yaitu :

1. Manfaat Teoritis.

Penelitian ini untuk memperkaya pemahaman dalam ilmu hukum secara umum dan hukum perlindungan konsumen secara khusus yang di harapkan dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat

tentang aspek hukum perlindungan konsumen di dalam kegiatan jual-beli listrik Prabayar (token). Lebih lanjut, melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan pengetahuan kepada masyarakat, bahwa kegiatan jual-beli listrik (listrik Prabayar) juga dapat dilakukan oleh pihak ketiga dan karenanya akan menimbulkan hubungan hukum baik terhadap PLN sebagai penyedia listrik, maupun terhadap konsumen.

2. Manfaat praktis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kajian bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan pelaksanaan perlindungan konsumen melalui pembuatan peraturan perundang-undangan.

E. Kerangka Pemikiran

Suatu karya ilmiah yang baik, memerlukan tinjauan kepustakaan untuk memberikan batasan-batasan pemahaman berkenaan dengan variabel-variabel yang terdapat pada judul yang di angkat. Di dalam penelitian ini, yang menjadi tinjauan kepustakaan adalah sebagai berikut :

1. Konsumen

Konsumen berasal dari bahasa asing yaitu consumer (Inggris/Amerika) atau consument/konsument (Belanda). Pengertian konsumen dalam perundang undangan Belanda menegaskan sebagai *“een natuurlijk person die niet handelt in de*

uitofening van zijn beroep of bedrijf” yang berarti orang alami yang bertindak tidak dalam profesi atau usahanya”.¹⁰

Dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 1 angka (2) disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan.¹¹

Pengertian Konsumen dalam pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

a. Konsumen adalah setiap orang

Maksudnya adalah orang perorangan dan termasuk juga badan usaha (badan hukum atau non badan hukum).

b. Konsumen sebagai pemakai

Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen hendak menegaskan bahwa Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen menggunakan kata “pemakai” untuk pengertian Konsumen sebagai Konsumen akhir (*end user*). Hal ini disebabkan karena pengertian pemakai lebih

¹⁰ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Grafindo Persada, 2021, hal 67.

¹¹ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2

luas, yaitu semua orang mengkonsumsi barang dan/atau jasa untuk diri sendiri.

c. Barang dan/jasa

Barang yaitu segala macam benda (berdasarkan sifatnya untuk diperdagangkan) dan dipergunakan oleh Konsumen. Jasa yaitu layanan berupa pekerjaan atau prestasi yang tersedia untuk digunakan oleh Konsumen.

d. Barang dan/jasa tersebut tersedia dalam masyarakat

Barang dan/jasa yang akan diperdagangkan telah tersedia di pasaran, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan untuk mengkonsumsinya.

e. Barang dan/jasa digunakan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup lain. Dalam hal ini tampak adanya teori kepentingan pribadi terhadap pemakaian suatu barang dan/jasa. Barang dan/jasa tidak untuk diperdagangkan.

f. Barang dan/jasa tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen dipertegas, yaitu hanya Konsumen akhir, sehingga maksud dari pengertian ini adalah konsumen tidak memperdagangkan barang

dan/jasa yang telah diperolehnya. Namun, untuk dikonsumsi sendiri.¹²

2. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum hak yang diberikan oleh hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹³ Secara konseptual perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat manusia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan Pancasila.

Ada beberapa cara perlindungan secara hukum, antara lain sebagai berikut:

- 1) Membuat peraturan (*by giving regulation*), yang bertujuan untuk:
 - a. Memberikan hak dan kewajiban;
 - b. Menjamin hak-hak para subjek hukum.

¹² Verawaty, Lenny, “ Hak-hak Konsumen Dalam Sistem Listrik Prabayar Di Tinjau Dari UU Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmiah Maksitek*, Vol.3 No.2, (2023), Hlm. 6

¹³ Ishaq, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2020, hlm. 43

2) Menegakkan peraturan (*by the law enforcement*) melalui pencegahan (*preventif*) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perijinan dan pengawasan.

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yaitu sarana Perlindungan Hukum Preventif dan sarana perlindungan Hukum Represif.

3. Listrik Pra-bayar

Listrik pra-bayar adalah layanan baru yang disediakan oleh PT. PLN (Persero), penggunaan tarif tenaga listrik pra-bayar adalah tarif tenaga listrik disediakan oleh Perusahaan Perseroan PT. PLN yang dibayarkan sebelum pemakaian tenaga listrik oleh konsumen.¹⁴ Teknologi terbaru ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pelanggan PLN, dengan listrik pra-bayar PLN lebih cerdas dan hemat dalam mengendalikan pemakaian listrik sesuai dengan kebutuhan pemakaian pelanggan.¹⁵

Listrik pra-bayar juga dapat diisi ulang sama seperti kartu pra bayar dari perusahaan-perusahaan telekomunikasi. Selain itu

¹⁴ Verawaty, lenny “Hak-hak Konsumen Dalam Sistem Listrik Prabayar Ditinjau Dari Undang-undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmiah Maksitek*, Vol.3 No.4 (2023), Hlm. 95

¹⁵ Pengertian Listrik diakses dari <http://token-listrik-pln.blogspot.co.id>, Diakses pada 21 Januari 2021

dengan listrik pra bayar maka akan cenderung lebih hemat dalam pemakaian listrik sehari-hari. Pembelian pulsa listrik pra-bayar (Token) tersebut dapat dibeli melalui pelaku usaha seperti warung-warung, indomaret, ATM, E-wallet dan lainnya. Token atau pulsa listrik adalah 20 digit angka yang dimasukkan ke meter Prabayar saat melakukan isi ulang listrik.¹⁶

F. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini, dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Metode Pendekatan

Untuk pemecahan permasalahan hukum ada dua jenis metode yang digunakan, yakni : pertama, metode berkaitan dengan aspek internal norma (metode normatif) dan kedua, metode yang berkaitan dengan eksternal norma (metode empiris).

Penelitian dalam tulisan skripsi ini merupakan jenis penelitian gabungan yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Bahan-bahan hukum itu

¹⁶ <https://www.pln.co.id/pelanggan/listrik-pintar/apa-itu-isi-ulang-listrik>, Diakses pada 21 Januari 2021

kemudian disusun secara sistematis, dikaji, kemudian ditarik suatu kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti.

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian hukum empiris adalah penelitian hukum yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan empiris tentang hubungan hukum terhadap masyarakat, yang dilakukan dengan cara mendekati masalah yang diteliti dengan sifat hukum yang nyata atau yang sesuai dengan kehidupan yang nyata dalam masyarakat dan dihubungkan pada analisis terhadap peraturan perundang-undangan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penulisan hukum ini adalah:

Studi pustaka (*library research*), yaitu penelitian dengan mengumpulkan data dan meneliti melalui sumber bacaan yang berhubungan dengan judul skripsi ini, yang bersifat ilmiah yang dapat dipergunakan sebagai dasar dalam penelitian dan menganalisa masalah-masalah yang dihadapi. Teknik ini dipergunakan untuk mengumpulkan data sekunder. Penelitian yang dilakukan dengan membaca serta menganalisa peraturan Perundang-undangan maupun dokumentasi lainnya seperti karya ilmiah para sarjana, internet, maupun sumber teoritis lainnya yang berkaitan dengan materi skripsi yang penulis ajukan.

4. Analisis Data

Untuk menganalisis data menggunakan metode analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensitesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data kualitatif dapat berupa pemeriksaan keabsahan data berdasar kriteria tertentu yaitu atas dasar keterpercayaan, keteralian, kebergantungan, dan kepastian (penemuan betul-betul berasal dari data, tidak menonjolkan pengetahuan peneliti dalam konseptualisasi).

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian dari judul “Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatasan Akses Layanan Pembelian Pulsa Listrik (Token) Pada Waktu Tertentu Oleh PLN Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdapat uraian mengenai latar belakang penelitian, Identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan

penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN BERDASARKAN PERUNDANG-UNDANGAN DI INDONESIA

Adapun bab ini akan di uraikan menjadi 3 sub bab diantaranya, tinjauan umum perlindungan hukum (pengertian dan bentuk perlindungan hukum), tinjauan umum konsumen di indonesia (pengertian, hak, kewajiban dari konsumen), aspek hukum perlindungan konsumen (pengertian perlindungan konsumen dan dasar hukum, hak dan kewajiban pelaku usaha menurut UU No. 8 Tahun 1999, bentuk-bentuk perlindungan konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999, dan penyelesaian sengketa konsumen di indonesia).

BAB III KEDUDUKAN PLN DALAM PENJUALAN LISTRIK PRABAYAR TOKEN DI INDONESIA

Adapun bab ini akan di uraikan menjadi 6 sub bab diantaranya, Tinjauan umum perusahaan listrik negara (PLN), Sejarah perusahaan listrik negara (PLN), kedudukan token sebagai listrik Prabayar, pihak-pihak di dalam layanan pembelian pulsa listrik, hubungan hukum para pihak dalam

penjualan dan pembelian listrik Prabayar token, dan kedudukan PLN dalam penjualan listrik Prabayar.

BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PEMBATASAN AKSES LAYANAN PEMBELIAN PULSA LISTRIK (TOKEN) PADA WAKTU TERTENTU OLEH PLN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Adapun bab ini akan diuraikan menjadi 2 sub bab diantaranya perlindungan hukum terhadap konsumen berdasarkan perundang-undangan di Indonesia dan upaya hukum bagi konsumen terhadap pembatasan akses layanan pembelian pulsa listrik (token) pada waktu tertentu.

BAB V PENUTUP

Bab ini adalah bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan bab-bab yang telah dibahas sebelumnya dan saran yang mungkin berguna dan dapat dipergunakan untuk mensempurnakan penulisan skripsi ini.