



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PEMADAMAN LISTRIK DALAM RANGKA
PEMELIHARAAN JARINGAN OLEH PT. PLN
(PERSERO) RAYON KUDUS KOTA
(Studi Pada Konsumen Tidak Terinformasi)**

SKRIPSI

**diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
pada Universitas Negeri Semarang**

oleh

Septian Adi Chandra

3450406012

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2013**



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari :

Tanggal :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Rofi Wahanisa, S.H., M.H.
NIP.19800312 200801 2 032

Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum
NIP. 19830212 200801 2 008

Mengetahui,
Pembantu Dekan I

Drs. Suhadi, S.H., M.Si.
NIP. 19671116 199309 1 001

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang pada:

Hari :

Tanggal :

Panitia:

Ketua

Sekretaris

Drs. Sartono Sahlan, M.H.

NIP. 19530825 198203 1 003

Drs. Suhadi, S.H., M.Si.

NIP. 19671116 199309 1 001

Penguji Utama

Tri Andari Dahlan, S.H., M.Kn

NIP. 19830604 200812 2 003

Penguji/ Pembimbing I

Penguji/ Pembimbing II

Rofi Wahanisa, S.H., M.H.
NIP.19800312 200801 2 032

Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum
NIP. 19830212 200801 2 008

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang,

Yang membuat pernyataan

Septian Adi Chandra
NIM. 3450406012

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

1. *Seberat apapun harimu, jangan biarkan orang membuatmu merasa tak pantas mendapat apa yang kamu inginkan. (Billy Joe Armstrong)*
2. *Terkadang kita terlalu lama terpacu pada satu pintu yang tertutup dan tidak menyadari pintu lain yang terbuka lebar untuk kita.*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. *Papa (Alm) Prayitno dan Mama Aslinarty tercinta yang telah mendidikku dari kecil sampai sekarang ini, beliau juga sebagai spirit dan motivator terbesar dalam hidupku sehingga perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.*
2. *Kakak Devita dan Syafri yang selalu mendukungku.*
3. *Teman-teman FH angkatan 2006 dan teman-teman seperjuanganku di Sampangan Baru B.23 (Culles, Zulva, Iben, Dimas, Ziqien, Jawir dan kang Fuad) yang selalu memberikan motivasi.*
4. *Almamaterku Universitas negeri Semarang.*

PRAKATA

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota (Studi Pada Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan)” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Universitas Negeri Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih. Ungkapan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. H. Sudijono Sastroatmodjo, M.Si., Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Sartono Sahlan, M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
3. Drs. Suhadi, S.H., M.Si., Pembantu Dekan Bidang Akademik Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ijin penelitian.
4. Rofi Wahanisa, S.H, M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan, pengarahan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Nurul Fibrianti, S.H, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sangat sabar memberikan bimbingan, pengarahan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Wawan Gunawan, selaku Manajer PT. PLN (Persero) Area Kudus yang telah memberikan ijin penelitian.
7. Juwita Mayangsari Wardani, selaku Administrasi Umum & K3 dan juga sebagai mentor saya yang telah memberikan waktu dan bantuan untuk melakukan penelitian.
8. Muhamad Arifin Wibowo, selaku karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota yang telah memberikan pengarahan dan waktu untuk penelitian.
9. Ali Gani, selaku karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota yang telah memberikan pengarahan dan waktu untuk penelitian.
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang atas segala ilmu yang telah diberikan.
11. Seluruh keluargaku yang tanpa henti memberikan nasehat, dorongan dan dukungan selama ini.
12. Penyemangatku dimanapun kamu berada.
13. Saudara-saudara Jong Burgerlijk dan tempat diskusi segala diskusi B23.
14. Para Pemuda Lovers.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca yang budiman, serta perkembangan dunia pendidikan di Indonesia.

Semarang,

Penulis,

Septian Adi Chandra
NIM. 3450406012

ABSTRAK

Septian Adi Chandra. 2013. *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota (Studi Pada Tipe Konsumen Tidak Terinformasi)*. Skripsi. Ilmu Hukum. Fakultas Hukum. Universitas Negeri Semarang. Rofi Wahanisa, S.H., M.H. Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum. 88 Halaman.

Kata Kunci: Pemadaman Listrik, Perlindungan Konsumen,

Pemadaman listrik adalah sebuah keadaan ketiadaan penyediaan listrik di suatu wilayah. Pemadaman listrik yang diakibatkan pemeliharaan jaringan oleh PLN terhadap trafo, kabel dan alat penunjang lainnya merupakan pemadaman yang terencana. Setiap pekerjaan yang direncanakan pastinya telah mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan proseduralnya. Prosedur perencanaan pemadaman diatur di dalam Surat Operasional Prosedur Perencanaan Pemadaman PLN Distribusi Jawa Tengah dan D.I, Yogyakarta. Pemberitahuan kepada pelanggan merupakan salah satu bagian dari prosedur. Namun, kenyataannya informasi tentang pemadaman tidak tersampaikan kepada pelanggan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1)Apakah pelaksanaan perencanaan pemadaman listrik dengan tujuan pemeliharaan jaringan sesuai dengan standar operasional yang berlaku, 2)Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen listrik dalam pemadaman yang disebabkan pemeliharaan jaringan. Penelitian menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis, sumber data penelitian diperoleh melalui data primer dan data sekunder dengan alat dan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumen.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui 1)Dalam pelaksanaan prosedur perencanaan pemadaman listrik secara administratif telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, namun seringkali pengumuman kepada pelanggan tidak terlaksana. PLN masih menggunakan metode konvensional dalam penyampaian informasi. Dan tidak ada standar operasional prosedur yang mengatur pemberitahuan tersebut. 2)Sebagian besar konsumen tidak mengerti tentang haknya sebagai konsumen. Tipe konsumen seperti ini menerima segala hal yang terjadi kepada mereka. Negara harusnya memberi perlindungan dengan cara penginformasian yang lebih jelas. PLN sebagai badan usaha milik negara hendaknya memberikan informasi yang jelas terhadap pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan PLN termasuk perencanaan pemadaman.

Saran dalam penelitian ini adalah: 1) a.) Penggunaan metode modern dan fasilitas-fasilitas milik PLN sebagai celah penunjang untuk menyampaikan informasi sehingga dapat membantu terlaksananya prosedur b.) PT PLN (Persero) Rayon Kudus Kota hendaknya membuat standar operasional yang mengatur pemberitahuan kepada pelanggan 2) a.)Harus ada *controlling* dari pihak PLN untuk mengawasi sejauh mana pemberitahuan tersampaikan sehingga tidak terkesan lepas tangan saja dan b.) adanya sosialisasi kepada masyarakat dari pihak PLN terkait hak dan kewajiban konsumen listrik.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
PRAKATA	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.7. Sistematika Penulisan	8
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.....	10
2.1.1. Pengertian Konsumen	10

2.1.2. Hak Konsumen	17
2.1.3. Kewajiban Konsumen.....	22
2.1.4. Tujuan Perlindungan Konsumen	23
2.2. Tinjauan Umum Pelaku Usaha	25
2.2.1. Pelaku Usaha.....	25
2.2.2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	33

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1. Dasar Penelitian	36
3.2. Metode Pendekatan	37
3.3. Lokasi Penelitian.....	37
3.4. Fokus Penelitian	37
3.5. Sumber Data Penelitian.....	38
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7. Keabsahan Data.....	41
3.8. Metode Analisis Data.....	41

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	43
4.1.1. Tinjauan Umum tentang Perusahaan Listrik Negara (PLN).....	43
4.1.2. Gambaran Umum Tentang PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota	44
4.1.3. Prosedur Perencanaan Pemadaman Listrik dengan tujuan Pemeliharaan Jaringan.....	45

4.1.4. Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Listrik Dalam Pemadaman yang Disebabkan Pemeliharaan Jaringan.....	56
4.2. Pembahasan.....	62
4.2.1. Prosedur Perencanaan Pemadaman Listrik dengan Tujuan Pemeliharaan Jaringan	62
4.2.2. Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Listrik Dalam Pemadaman yang Disebabkan Pemeliharaan Jaringan.....	74
BAB 5 PENUTUP	
5.1. Simpulan	87
5.2. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Ijin Penelitian Dekan Fakultas Hukum
2. Surat Ijin Penelitian PT. PLN (Persero) Rayon Kudus
3. SOP Perencanaan Pemadaman PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta
4. SOP Permintaan dan Pelaksanaan Pemadaman PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa tengah dan D.I. Yogyakarta
5. Surat Pemadaman Listrik No. 280/050/R-KDS/2012
6. Laporan Penjualan Tenaga Listrik Versi Pusat Total PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta
7. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Kudus Rayon Kudus Kota
8. Pedoman Wawancara PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota
9. Pedoman Wawancara Perangkat Desa
10. Pedoman Wawancara Masyarakat/Pelanggan
11. Undang Undang Republik Indonesia No. 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
12. Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang Disediakan oleh PT. Pln (Persero)

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini listrik menjadi hal penting dan keberadaannya menjadi pendukung untuk mewujudkan suatu pembangunan. Banyak aktifitas kesejahteraan mempergunakan energi listrik. Peningkatan kemakmuran masyarakat serta upaya mendorong peningkatan taraf hidup tidak terlepas dari penyediaan tenaga listrik. Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun nasional. Hal lain yang tak kalah penting sehubungan dengan fungsi listrik adalah adanya kemajuan teknologi komunikasi maupun informatika yang turut memperluas ruang gerak arus transportasi barang maupun jasa.

Mengingat arti penting listrik dalam kehidupan masyarakat, maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT. PLN selaku badan usaha milik negara. Pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia. Model pengelolaan tenaga listrik semacam ini didasarkan harapan pemerintah agar industri ketenagalistrikan transparan, efisien, dan ramah lingkungan dapat tercipta untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional

dan juga meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sebagai badan usaha milik negara, pengelolaan listrik seharusnya semaksimal mungkin, sehingga pemanfaatan dan penyediaan listrik dapat dijalankan secara merata dan bermutu.

Dalam prakteknya harapan pemerintah tersebut masih jauh dari kenyataan. Seiring dengan perkembangan pembangunan ketenagalistrikan disertai dengan munculnya beragam masalah yang melingkupi sektor ketenagalistrikan di Indonesia. Salah satunya adalah masalah pemadaman listrik yang sering terjadi. Pemadaman listrik diartikan dengan keadaan ketiadaan aliran listrik. Padamnya listrik secara otomatis mematikan berbagai aktivitas, terutama bagi masyarakat perkotaan yang mengedepankan peralatan serba elektronik dan menjadi sangat tergantung kepada listrik.

Pemadaman listrik dapat diakibatkan krisis energi listrik benar-benar terjadi, banyaknya pembangkit listrik milik PT. PLN (Persero) yang tersebar di pelosok tanah air tidak mampu memasok kebutuhan konsumen yang semakin hari semakin meningkat. Jumlah daya yang disalurkan sebenarnya cenderung stabil, akan tetapi jumlah pengguna atau konsumen listrik terus meningkat di setiap harinya. Pemadaman dapat diakibatkan oleh gangguan diluar perkiraan manusia, misalnya pohon tumbang dan menjatuhkan tiang atau kabel listrik. Pemadaman listrik juga dapat diakibatkan oleh pemeliharaan jaringan PT. PLN (Persero) terhadap trafo, kabel dan alat penunjang lainnya yang harus mendapat perawatan berkala untuk dapat tetap beroperasi sesuai keadaan normal. Peralatan yang digunakan pastinya mengalami pengurangan

nilai guna dari hari ke hari, untuk sebab itulah secara berkala diperlukan pemeliharaan peralatan tersebut.

Setiap pekerjaan yang sudah direncanakan pasti telah mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan itu, begitu pula dengan perencanaan pemadaman yang dilakukan PT. PLN (Persero), maka sudah seharusnya PT. PLN (Persero) mempersiapkan segala sesuatu yang menunjang pekerjaan tersebut, termasuk hal penginformasian kepada pelanggan. Memberitahukan terlebih dahulu tentang program pemadaman kepada konsumen listrik yang tidak lain adalah masyarakat menjadi tanggung jawab PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha penyedia jasa listrik dan masyarakat sebagai konsumen harus mendapatkan haknya dengan menerima pemberitahuan sebelum diadakannya pemadaman listrik. Seringkali masyarakat tidak mengetahui tentang adanya pemadaman listrik yang disebabkan pemeliharaan jaringan tersebut. Kurang meratanya informasi yang disampaikan PT. PLN (Persero) untuk sampai ke pelanggan, berdampak terhadap kerugian masyarakat, banyak alat elektronik yang rusak karena aliran listrik yang putus tiba-tiba. Setidaknya, apabila pemadaman listrik yang dilakukan disebabkan pemeliharaan jaringan, masyarakat akan memaklumi dan dapat bersiap-siap untuk menon-aktifkan alat elektroniknya terlebih dahulu sehingga meminimal kerusakan terhadap alat elektronik.

Dalam Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) pada

pasal 1 ayat (1) menegaskan tentang kewajiban PT. PLN memenuhi pelayanan dengan memperhatikan prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diinformasikan secara luas.

Dalam pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Kewajiban yang satu ini kadang sering dilupakan. Padahal penyampaian informasi kepada konsumen dapat berupa representasi, peringatan ataupun instruksi.

Kekecewaan masyarakat sebagai konsumen listrik bahwa pihak PT. PLN (Persero) dianggap melalaikan kewajibannya adalah dengan tidak didahului dengan keterangan jadwal pelaksanaan pemadaman yang jelas. Penyebaran informasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalkan dengan pengumuman di desa-desa, surat edaran atau melalui media elektronik lainnya.

Pemberitahuan informasi tidak diskriminatif terhadap konsumen. Setiap konsumen berhak mendapat informasi yang sama kadarnya dengan konsumen lainnya. Termasuk penyebaran informasi pemadaman, yang seharusnya diterima konsumen dari pihak PT. PLN (Persero).

Kenyataannya informasi tentang pemadaman terkait pemeliharaan jaringan tidak tersampaikan kepada masyarakat sebagai pihak konsumen listrik secara merata. Masyarakat tidak mengetahui jadwal pelaksanaan pemadaman listrik yang akan berlangsung di wilayahnya dalam bentuk

apapun. Hal ini terjadi karena kelalaian PT. PLN (Persero) atau karena informasi tersebut terhenti di satu pihak dan tidak tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya.

Berdasarkan pemikiran tersebut maka penulis merasa perlu pengkajian lebih jauh pemadaman listrik dengan tujuan pemeliharaan jaringan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kudus dengan mengangkat judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMADAMAN LISTRIK DALAM RANGKA PEMELIHARAAN JARINGAN OLEH PT. PLN (PERSERO) RAYON KUDUS KOTA (Studi Pada Konsumen Tidak Terinformasi) “.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

- 1) Kurang optimalnya standar operasional prosedur yang berlaku terkait dengan pemadaman listrik yang disebabkan pemeliharaan jaringan oleh PT. PLN (Persero).
- 2) Adanya hambatan-hambatan dalam melaksanakan standar operasional prosedur tersebut terkait dengan pemadaman listrik yang disebabkan pemeliharaan jaringan oleh PT. PLN (Persero).
- 3) Kurangnya informasi yang didapat masyarakat sebagai konsumen listrik terhadap perencanaan pelaksanaan pemadaman listrik yang disebabkan pemeliharaan jaringan.

- 4) Faktor-faktor yang sering menjadi hambatan dalam penginformasian pelaksanaan pemadaman listrik yang disebabkan pemeliharaan jaringan.
- 5) Bentuk tanggung jawab PT. PLN (Persero) dalam mengatasi hambatan dalam penginformasian pelaksanaan pemadaman listrik yang disebabkan pemeliharaan jaringan.

1.3. Batasan Masalah

Agar masalah yang dibahas penulis tidak melebar sehingga dapat mengakibatkan ketidakjelasan pembahasan masalah, maka penulis akan membatasi masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, permasalahan dibatasi pada mekanisme prosedur perencanaan pemadaman listrik yang disebabkan pemeliharaan jaringan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota dan perlindungan hukum terhadap konsumen listrik tersebut.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah untuk mengidentifikasi persoalan yang diteliti secara jelas, biasanya berisi pertanyaan kritis, sistematis dan representatif untuk mencari jawaban dari persoalan yang ingin dipecahkan. Arti penting perumusan masalah adalah sebagai pedoman bagi tujuan dan manfaat penelitian dalam rangka mencapai kualitas yang optimal. Berdasarkan hal tersebut maka perumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Apakah pelaksanaan perencanaan pemadaman listrik dengan tujuan pemeliharaan jaringan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen listrik dalam pemadaman yang disebabkan pemeliharaan jaringan ?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui standar operasional prosedur perencanaan pemadaman listrik dalam rangka pemeliharaan jaringan di PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota.
- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat kurangnya informasi pelaksanaan pemadaman listrik dalam rangka pemeliharaan jaringan.
- 3) Untuk mengetahui apakah standar operasional perencanaan pemadaman listrik yang berlaku sudah melindungi hak-hak konsumen listrik.

1.6. Manfaat Penelitian

Selain dari tujuan penelitian diatas, dapat pula kita ambil manfaat atau kegunaan dari penulisan penelitian ini antara lain :

- 1) Bagi Pelaku Usaha

Penulisan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak PT. PLN (Persero) dalam meningkatkan mutu dan kinerjanya dalam melayani konsumen.

2) Bagi Masyarakat

Penulisan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat, mengenai pemadaman listrik dan perlindungan hukumnya.

3) Bagi Penulis

Penulisan penelitian ini dapat menambah cakrawala ilmu hukum, khususnya mengenai perlindungan konsumen terhadap pemadaman listrik dengan tujuan pemeliharaan jaringan.

1.7. Sistematika Penulisan

Garis-garis besar sistematika dalam penulisan skripsi ini terdiri dari tiga bagian yaitu bagian awal, bagian inti, dan bagian akhir, Adapun rinciannya sebagai berikut:

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal skripsi yang terdiri dari halaman judul, halaman pengesahan, halaman pengujian, motto dan persembahan, kata pengantar, daftar isi dan abstrak.

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh terhadap penulisan skripsi, maka penting bagi penulis untuk memberikan sistematika skripsi yang nantinya penulis akan sajikan.

2. Bagian Isi Skripsi

Sistematika tersebut adalah sebagai berikut :

Bab I merupakan bagian pendahuluan yang didalamnya berisi uraian mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah,

pembatasan masalah, perumusan masalah yang akan dibahas dalam skripsi, tujuan yang hendak dicapai dengan melakukan penelitian ini serta manfaat dari hasil penelitian dan terakhir uraian sistematika penulisan.

Bab II merupakan tinjauan pustaka yang memuat tentang tinjauan umum tentang hukum perlindungan konsumen dan tentang tinjauan pelaku usaha.

Bab III tentang Metodologi Penelitian. Bab ini menguraikan secara terperinci mengenai obyek dan metode penelitian yang digunakan beserta alasan-alasan penggunaan metode tersebut. Metode penelitian dalam bab ini berisi tentang dasar penelitian, metode pendekatan, fokus penelitian, sumber penelitian, teknik pengumpulan bahan hukum, analisis bahan hukum.

Bab IV merupakan hasil penelitian dan pembahasan, berisi tentang penjelasan mengenai hasil penelitian yang sekaligus pembahasan.

Bab V merupakan penutup yang memuat simpulan dari pembahasan dan memuat saran - saran mengenai perlindungan konsumen PT. PLN (Persero).

3. Bagian Akhir Skripsi

Bagian akhir skripsi ini terdiri dari daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

2.1.1. Pengertian Konsumen

Dalam peraturan perundang-undangan Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK menyatakan, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Sebelum muncul UUPK praktis hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam garis-garis besar haluan negara (Ketetapan MPR No. II/MPR/1993) disebutkan kata konsumen dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan. Sama sekali tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang pengertian istilah ini dalam ketetapan tersebut.

Diantara ketentuan normatif tersebut terdapat Undang-Undang nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. UU ini memuat definisi tentang konsumen, yaitu setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk

kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan orang lain. Batasan tersebut mirip dan garis besar maknanya diambil alih oleh UUPK.

Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (koper). Istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang hukum Perdata. Pengertian konsumen lebih luas daripada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy dengan mengatakan “*consumers by definition include us all*”.

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*). Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen antara dan konsumen pemakai terakhir.

Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir.

Di Perancis, berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang, konsumen diartikan sebagai “*The person who obtains goods or services for personal or family purpose.*”

Dari definisi itu terkandung dua unsur, yaitu (1) konsumen hanya orang, dan (2) barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya. Sekalipun demikian, makna kata “memperoleh” (*to obtain*) masih kabur.

Di Spanyol, konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli.

Hal yang berbeda dianut oleh Republik rakyat Cina, istilah konsumen mengacu kepada “*Units and individuals who obtain, by paying the value consumer goods (hereafter as commodities) and commercial services (hereafter as services) for the needs of living.*”

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen India dinyatakan, “Konsumen adalah setiap orang (pembeli) atas barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial.”

Beragamnya pengertian konsumen, masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan. Untuk itu, dengan mempelajari perbandingan rumusan konsumen, dalam Pasal 1 angka (2) UUPK, dapat diberikan unsur-unsur definisi konsumen. Konsumen adalah :

1. Setiap orang

Subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah orang sebetulnya menimbulkan keraguan apakah hanya, orang individual (*natuurlijke person*) atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk pelaku usaha

dalam pasal 1 angka (3) yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian *persoon* di atas, dengan menyebutkan kata-kata “orang perseorangan atau badan usaha”. Tentu yang paling tidak tepat membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan, namun harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, kata “orang” tidak digunakan. Dalam undang-undang itu hanya ditemukan kata “pemakai” yang dapat diinterpretasikan baik sebagai orang perseorangan maupun badan usaha.

UUPK tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata produsen sebagai lawan kata dari konsumen. Untuk itu digunakan kata pelaku usaha yang bermakna lebih luas. Istilah terakhir dipilih untuk memberi arti sekaligus bagi kreditur (penyedia dana), produsen, penyalur, penjual dan terminologi lain yang lazim diberikan.

2. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kata pemakai menekankan, konsumen adalah konsumen akhir. Istilah pemakai dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan barang dan/ atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, yang diartikan sebagai konsumen tidak selalu harus

memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu.

Konsumen memang tidak sekedar pembeli, tetapi semua orang (orang perseorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi jasa dan/atau barang. Jadi yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

Transaksi konsumen memiliki banyak sekali metode. Sudah lazim terjadi sebelum suatu produk dipasarkan, terlebih dulu dilakukan pengenalan produk kepada konsumen atau *product knowledge*. Untuk itu dibagikan sampel yang diproduksi khusus dan sengaja tidak diperjualbelikan. Orang yang mengkonsumsi produk sampel juga merupakan konsumen, oleh karena itu wajib dilindungi hak-haknya.

Mengartikan konsumen secara sempit, seperti halnya sebagai orang yang mempunyai hubungan kontraktual pribadi (*in privity of contract*) dengan produsen atau penjual adalah cara pendefinisian konsumen yang paling sederhana. Konsumen tidak lagi diartikan sebagai pembeli dari suatu barang dan/atau jasa, tetapi termasuk bukan pemakai langsung, asalkan ia memang dirugikan akibat penggunaan suatu produk.

3. Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata “produk”. Saat ini produk sudah

berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan misalnya, istilah produk dipakai juga untuk menamakan jenis-jenis layanan perbankan.

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Sementara itu jasa diartikan sebagai layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian disediakan bagi masyarakat menunjukkan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, pihak yang ditawarkan harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.

Kata-kata ditawarkan kepada masyarakat itu harus ditafsirkan sebagai bagian dari suatu transaksi konsumen. Artinya, seseorang yang karena kebutuhan mendadak lalu menjual rumahnya kepada orang lain, tidak dapat dikatakan perbuatannya itu sebagai transaksi konsumen. Si pembeli tidak dapat dikatakan konsumen menurut UUPK

4. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (pasal 9 ayat (1) huruf (e) UUPK. Dalam perdagangan yang maikn kompleks dewasa ini syarat itu tidak

mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya perusahaan pengembang (developer) perumahan sudah bisa mengadakan transaksi dahulu sebelum bangunannya jadi.

5. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup orang lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarga), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan. Dan sisi teori kepentingan setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya. Oleh sebab itu, penguraian unsur itu tidak menambah makna apa-apa, karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/atau jasa juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi.

6. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya, sulit menetapkan batas-batas seperti itu.

2.1.2. Hak Konsumen

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum . Oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Perlindungan konsumen identik dengan perlindungan hukum tentang hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan secara jasmani maupun rohani.

Suatu hal yang sering dilupakan dalam kaitan dengan hak untuk mendapatkan keamanan adalah penyediaan fasilitas umum yang memenuhi syarat yang ditetapkan. Di Indonesia, sebagian besar fasilitas umum, seperti pusat perbelanjaan, rumah sakit, hiburan, dan perpustakaan belum akomodatif untuk menopang keselamatan pengunjung. hal ini tidak saja bagi pengguna produk barang atau jasa yang berfisik normal pada umumnya, tetapi juga terlebih-lebih mereka yang cacat fisik dan lanjut usia. akibatnya, besar kemungkinan mereka ini tidak leluasa berjalan dan naik tangga di tempat-tempat umum karena risiko yang sangat tinggi.

2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti secara lisan kepada konsumen, melalui iklan di berbagai media atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).

Menurut Prof. Hans W. Micklitz, seorang ahli hukum konsumen dari Jerman, “secara garis besar dapat dibedakan dua tipe konsumen, yaitu konsumen yang terinformasi (*well informed*) dan konsumen yang tidak terinformasi” (Shidarta, 2006 : 24).

Ciri-ciri tipe konsumen terinformasi, antara lain :

- a. memiliki tingkat pendidikan tertentu;
- b. mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar;
- c. lancar berkomunikasi.

Dengan memiliki ketiga potensi tersebut, konsumen jenis ini mampu bertanggung jawab dan relatif tidak memerlukan perlindungan.

Ciri-ciri konsumen tidak terinformasi, antara lain :

- a. kurang berpendidikan;
- b. termasuk kategori kelas menengah ke bawah; dan
- c. tidak lancar berkomunikasi.

Konsumen tersebut perlu dilindungi, dan khususnya menjadi tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan.

Informasi harus diberikan secara sama bagi semua konsumen (tidak diskriminatif). Dalam perdagangan yang sangat mengandalkan informasi, akses kepada informasi yang tertutup dianggap sebagai kejahatan yang serius.

Dengan penggunaan teknologi tinggi dalam mekanisme produksi barang dan/atau jasa akan menyebabkan makin banyaknya informasi yang harus dikuasai masyarakat sebagai konsumen. Adalah mustahil mengharapkan sebagian besar konsumen memiliki kemampuan dan kesempatan akses informasi secara sama besarnya. Itulah sebabnya, hukum perlindungan konsumen memberikan hak konsumen atas informasi yang benar, yang di dalamnya tercakup juga hak atas informasi yang proporsional dan secara tidak diskriminatif.

3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Tidak boleh ada tekanan dari pihak luar sehingga tidak ada kebebasan untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya jadi membeli, harus bebas menentukan produk mana yang akan dibeli.

Hak untuk memilih erat kaitannya dengan situasi pasar. Jika seseorang atau suatu golongan diberikan hak monopoli, maka kemungkinan konsumen kehilangan hak untuk membandingkan produk.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Praktek Larangan Monopoli dan Persidangan Usaha Tidak Sehat mengartikan

monopoli sebagai penguasaan atas produksi dan atau pemasaran barang dan atau atas penggunaan jasa tertentu oleh satu pelaku usaha atau satu kelompok pelaku usaha. Dampak dari praktik monopoli ini adalah adanya persaingan usaha tidak sehat (*unfair competition*) yang merugikan kepentingan umum (konsumen).

Jika monopoli itu diberikan kepada perusahaan yang tidak berorientasi pada kepentingan konsumen, akhirnya konsumen pasti didikte untuk mengkonsumsi barang atau jasa itu tanpa berbuat lain. Dalam keadaan seperti itu, pelaku usaha dapat secara sepihak mempermainkan mutu barang dan harga jual.

4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu, konsumen berhak untuk mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

Pelaku usaha harus bersedia memberikan penjelasan mengenai suatu produk, sebagai timbal balik dari ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk barang dan atau jasa. Penjelasan yang diberikan pelaku usaha sebagai bentuk perlindungan hak-hak konsumen untuk didengar.

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)*

menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Namun tidak semua organisasi konsumen menerima penambahan hak-hak tersebut.

Ada 8 (delapan) hak yang secara eksplisit dituangkan dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- (1) Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.
- (2) Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- (3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.
- (4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang dipergunakan.
- (5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara utuh.
- (6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- (7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- (8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian.

(9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan yang lain.

Di samping hak-hak dalam Pasal 4 UUPK juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal lainnya, khususnya pasal 7 UUPK yang mengatur kewajiban pelaku usaha. kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

Selain hak-hak yang disebutkan itu, ada juga hak untuk dilindungi dan akibat negatif persaingan curang. Hal ini berangkat dari pertimbangan, kegiatan bisnis yang dilakukan pengusaha sering dilakukan secara tidak jujur, yang dalam hukum dikenal dengan terminology “persaingan curang” (*unfair competition*).

2.1.3. Kewajiban Konsumen

Konsumen adalah raja, konsumen bisa memilih dan atau menentukan barang dan/atau jasa mana saja yang akan digunakan atau dipakai. Konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari pelaku usaha, konsumen juga bisa berlaku sebagai salah satu penentu harga suatu produk barang dan/atau jasa melalui selera pembelian mereka.

Banyaknya hak yang dimiliki konsumen bukan berarti konsumen dapat menggunakan hak-haknya secara bebas tanpa ada batas. Menurut pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 disebutkan bahwa kewajiban konsumen adalah sebagai berikut :

- (1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan ;
- (2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- (3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- (4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban-kewajiban yang dibebankan kepada konsumen diharapkan dapat menjadi kontrol atau pengendali hak-hak yang dimiliki konsumen, sehingga dalam menggunakan haknya, konsumen tidak bertindak semaunya sendiri. Dalam mendapatkan pelayanan dari pelaku usaha, agar pihak konsumen tidak berlaku sewenang-wenang dan membebankan segala kesalahan kepada pelaku usaha.

2.1.4. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen dilakukan harus dengan tujuan-tujuan yang jelas, sehingga ketika suatu saat perlu diambil keputusan atau kebijakan yang berkaitan dengan konsumen dan/atau perlindungan konsumen tidak menyimpang jauh dari tujuan yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan pasal 3 UUPK, tujuan dari perlindungan konsumen adalah :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakai barang dan/ jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Dengan adanya perlindungan konsumen, diharapkan pelaku usaha mengetahui batasan-batasan dalam menjalankan kewajiban dan juga timbal balik dari masyarakat sebagai konsumen sehingga terjadi kesesuaian dalam memberikan pelayanan barang dan atau jasa.

Menurut Prof. Hans W. Micklitz, dalam kebijakan perlindungan konsumen secara garis besar akan muncul 2 kebijakan. Pertama, kebijakan yang bersifat komplementer, yaitu kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang memadai kepada konsumen. Kedua, kebijakan kompensatoris, yaitu kebijakan yang berisikan perlindungan ekonomi konsumen. Kebijakan tersebut bertujuan memberi control suatu

produk, baik pra pasar atau sebelum lulus uji perizinan dan pasca pasar atau setelah produk beredar.

2.2. Tinjauan Umum Pelaku Usaha

2.2.1. Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 angka 3 UUPK, “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan lain-lain.

Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telaah terhadap hak-hak dan kewajiban produsen. Perundangan masyarakat ekonomi eropa menyebutkan produsen meliputi :

- (1) Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya.

- (2) Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk.
- (3) Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkannya sebagai produsen dari suatu barang.

Pelaku usaha tidak dapat diartikan mutlak sebagai produsen. Di dalam Pasal 1 angka 3 UUPK juga tidak menyebutkan demikian, akan tetapi lebih kepada segala pihak yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, baik itu produksi, distribusi ataupun pelayanan jasa.

Di dalam pasal 7 UUPK diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut :

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.

- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai perjanjian.

Dalam pasal 7 huruf huruf (b) diatas disebutkan bahwa “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Kewajiban pelaku usaha yang satu ini kadang sering dilupakan. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi kepada konsumen dapat berupa representasi, peringatan ataupun instruksi.

Peringatan yang merupakan bagian dari pemberian informasi kepada konsumen ini merupakan proses produksi. Peringatan yang diberikan kepada konsumen ini memegang peranan penting dalam kaitan keamanan suatu barang dan/atau jasa. Pencantuman informasi bagi konsumen yang berupa instruksi atau petunjuk prosedur pemakaian suatu produk merupakan kewajiban bagi produsen agar produknya tidak dianggap cacat (karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai).

Kewajiban sebagai pelaku usaha digunakan untuk mencegah pelaku usaha melakukan perbuatan yang tidak sepatasnya dilakukan. Menurut Bab IV UUPK, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha adalah sebagai berikut :

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :
 - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
 - e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
 - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
 - h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
 - i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat.
 - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.
 5. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah :

- a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu
 - b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru
 - c. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, cirri-ciri kerja atau aksesoris tertentu
 - d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi
 - e. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia
 - f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi
 - g. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu
 - h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu
 - i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain
 - j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap
 - k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
6. Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
 7. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

8. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai :
 - a. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa
 - b. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa
 - c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa
 - d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan
 - e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.
9. Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan :
 - a. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu
 - b. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi
 - c. Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain
 - d. Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain
 - e. Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain
 - f. Menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral

10. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.
11. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
12. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat-obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.
13. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk :
 - a. Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan
 - b. Mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa
 - c. Memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan
 - d. Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan

14. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.
15. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:
 - a) Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
 - b) Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 UUPK terdapat dua larangan pokok, terhadap kelayakan produk, yaitu :

1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat, dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen.
2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.

2.2.2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Berbicara mengenai tanggung jawab pelaku usaha tidak lepas dari tanggung jawab produk (*product liability*). Menurut Agnes M. Toar, mengartikan “tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut” (Sidharta, 2006 : 80). Tanggung jawab itu dapat bersifat kontraktual atau berdasarkan

undang-undang, namun dalam tanggung jawab produk penekanannya ada pada yang terakhir (*tortious liability*).

Tanggung jawab produk oleh banyak ahli dimasukkan dalam sistematika hukum yang berbeda. Ada yang mengatakan tanggung jawab produk sebagai bagian hukum perikatan, hukum perbuatan melawan hukum (*ongevallenrecht, casualty law*) dan ada yang menyebutkan sebagai bagian dari hukum konsumen. Pandangan yang lebih maju menyatakan tanggung jawab produk sebagai bagian hukum tersendiri (*product liability law*).

Dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan tanggung jawab pelaku usaha adalah sebagai berikut :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Selain pemberian ganti rugi, pelaku usaha bisa jadi harus bertanggung jawab secara hukum melalui proses pengadilan. Namun sering terjadi pelaku usaha dengan mudah berkelit dan lepas dari jerat hukum. Mereka dengan mudah membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah atau kesalahan itu sudah bukan lagi tanggung jawab pelaku usaha tersebut.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Dasar Penelitian

Penelitian pada umumnya bertujuan untuk menemukan dan mengembangkan atau menguji kebenaran suatu pengetahuan, menemukan berarti bahwa sesuatu itu belum ada dan penelitian dilakukan untuk berusaha memperoleh sesuatu untuk mengisi kekosongan atau kekurangan, mengembangkan berarti penelitian dipakai untuk memperluas dan menggali lebih dalam sesuatu yang sudah ada sedangkan menguji kebenaran berarti penelitian itu dipakai untuk mendapat kepastian apabila ada suatu pengetahuan yang diragukan kebenarannya.

Dalam penelitian hukum ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Yang dimaksud dengan metode kualitatif adalah metode yang dipergunakan sebagai prosedur dalam melakukan penelitian yang dapat menghasilkan data-data yang valid dan deskriptif, yang di dalamnya dapat secara lisan ataupun tulisan dari para pelaku yang peneliti amati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu yang diterangkan secara utuh. Maka dalam hal ini tidak mengisolasi individu atau organisasi kedalam variable atau hipotesis akan tetapi perlu melihatnya sebagai satu kesatuan yang utuh. (Moleong, 2006 : 3).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif, karena dengan menggunakan metode tersebut peneliti dapat secara langsung

bertanya dengan responden, dengan demikian akan lebih mendapatkan informasi dan data-data yang valid.

3.2 Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis, yaitu secara yuridis ditelaah standar operasional prosedur mengenai perencanaan pemadaman listrik yang diterbitkan oleh PT. PLN (persero) distribusi Jateng dan D.I.Y, sedangkan dari sudut sosiologisnya mencari keterangan secara lisan dari pihak yang dianggap mampu memberikan keterangan secara langsung yang berhubungan dengan pelaksanaan pemadaman listrik dengan tujuan pemeliharaan jaringan.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian sebagai sasaran yang sangat membantu untuk menentukan data yang diambil, sehingga lokasi sangat menunjang untuk dapat memberikan informasi yang valid. Lokasi yang dijadikan obyek penelitian oleh penulis adalah : PT. PLN (Persero) Rayon Kudus.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian kualitatif sebenarnya adalah masalah itu sendiri. Sesuai dengan pokok permasalahan, maka yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini adalah :

- 1)Kesesuaian standar operasional prosedur perencanaan pemadaman listrik terhadap pelaksanaan pemadaman listrik karena pemeliharaan jaringan?
- 2)Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen listrik dalam pemadaman listrik karena pemeliharaan jaringan

3.5 Sumber Penelitian

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan yang selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Meleong 2004:157).

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Data primer

Data primer dilakukan dengan wawancara bebas terpimpin yaitu dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman tetapi masih dimungkinkan adanya variasi-variasi pertanyaan yang disesuaikan dengan situasi ketika wawancara.

a. Responden

Peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling Design untuk menentukan responden. Responden adalah 20 orang, mewakili desa di bawah kewenangan PT. PLN (Persero) Rayon Kudus dari jumlah keseluruhan desa/kelurahan tersebar di 123 desa dan 9 kelurahan di Kabupaten Kudus; 18 desa di Kecamatan Mayong, Kabupaten Jepara; 15 desa di Kecamatan Nalumsari, Kabupaten Jepara; 17 desa di Kecamatan Karang Anyar, Kabupaten Demak dan 18 desa di Kecamatan Margorejo, Kabupaten Pati. 1 orang tiap desa dianggap penulis telah mewakili dengan alasan daerah tersebut sering terjadi pemadaman, diharapkan kriteria yang sampel yang diperoleh sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Kriteria yang ditentukan peneliti adalah tipe konsumen tidak terinformasi.

b. Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi, kondisi, latar belakang penelitian (Moleong, 2006 : 132). Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah Bagian Teknik yaitu Bapak Ali Gani Dan Bagian Administrasi Teknik Yaitu Bapak Muhamad Arifin Wibowo.

2) Data sekunder

Data sekunder dilakukan dengan penelitian kepustakaan untuk mendapatkan landasan teoritis berupa pendapat-pendapat atau tulisan-tulisan para ahli atau pihak-pihak lain yang berwenang dan juga untuk memperoleh informasi baik dalam ketentuan formal maupun data melalui naskah resmi yang ada.

Sumber data yang dipergunakan terdiri dari :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan penelitian yang berasal dari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penulisan yang dilakukan yaitu Undang Undang RI Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan dan Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor : 114-12/39/600.2/2002 tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Umum Yang Disediakan oleh PT. PLN (Persero).

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku-buku hukum perlindungan konsumen dan literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penulisan.

c. Bahan Hukum Tersier atau Bahan Hukum Penunjang

Bahan hukum yang memberikan informasi dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, ensiklopedia dan lain-lain.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

a. Wawancara

Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dengan cara Wawancara (Interview) yaitu percakapan dengan maksud tertentu antara dua pihak dengan maksud merekonstruksi, memproyeksikan, memverifikasi dan mengembangkan konstruksi yang dikembangkan. (Moleong 2006:186).

Wawancara digunakan untuk mendapatkan keterangan secara lisan dari pihak yang dianggap berkaitan dengan pemadaman listrik dan mampu memberikan keterangan secara langsung yang berhubungan dengan data-data primer. Wawancara dilakukan secara bebas terpimpin, dengan pihak yang dipandang memahami masalah yang diteliti.

b. Dokumen

Studi dokumen merupakan suatu alat pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis dengan mempergunakan “*content analysis*” (Soerjono Soekanto 1986:21)

Secara sederhana dapat dikatakan, bahwa tujuan utama dari dokumen sebagai sarana pengumpulan data peneliti dengan pengumpulan dan pengecekan berkas-berkas yang ada kaitannya dengan penulisan penelitian yang ada di PT. PLN (Persero) Rayon Kudus.

3.7 Keabsahan Data

Keabsahan data diterapkan dalam rangka membuktikan temuan hasil lapangan dengan kenyataan yang diteliti di lapangan. Keabsahan data dilakukan dengan meneliti kredibilitasnya menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong 2006: 330).

Untuk memperoleh validasi data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik pemeriksaan data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang dilakukan adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dengan metode kualitatif.

Hal ini dapat dicapai dengan jalan:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data wawancara.
- b. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan suatu dokumen yang berkaitan.

3.8 Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang di pelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong 2007:248).

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara memadukan antara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan serta menafsirkan dan mendiskusikan data-data primer yang telah diperoleh dan diolah sebagai suatu yang utuh. Penelitian kepustakaan yang dilakukan adalah membandingkan peraturan-peraturan, ketentuan-ketentuan, dan buku referensi, serta data yang diperoleh, kemudian dianalisis secara kualitatif yang akan memberikan gambaran menyeluruh tentang aspek hukum yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Penelitian lapangan dilakukan guna mendapatkan data primer yang dilakukakan dengan cara wawancara dengan pihak yang terkait dengan data yang diperoleh sehingga mendapat gambaran lengkap mengenai obyek permasalahan.

Kemudian data tersebut dianalisis secara kualitatif, dicari pemecahannya dan ditarik kesimpulan, sehingga pada tahap akhir dapat ditemukan hukum di dalam kenyataannya.

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Peneliti telah melakukan penelitian di PT. PLN (Persero) Rayon Kudus. Selain peneliti mendapatkan dokumen, peneliti juga mendapatkan keterangan-keterangan dari Bagian Teknik Pemeliharaan Distribusi yaitu Bapak Ali Gani dan Bagian Administrasi Teknik Yaitu Bapak Muhamad Arifin Wibowo mengenai pemadaman listrik dengan tujuan pemeliharaan jaringan yang dilakukan di area Kudus Kota.

4.1.1 Tinjauan Umum Tentang Perusahaan Listrik Negara (PLN)

Sejarah awal perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkakan di akhir abad ke-19, saat perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri.

Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi buruh/pegawai listrik dan gas yang bersama-sama menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk

Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit listrik sebesar 157,5 MegaWatt.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan tahun 1965. Pada saat yang sama, 2 perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17, status PLN ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dengan tugas menyediakan listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum.

4.1.2 Gambaran Umum Tentang PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota

PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota berada di Jalan AKBP R. Agil Kusumadya No. 102 Kudus. PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota berada di bawah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta, yang berkantor di Semarang dan juga di bawah Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kudus. APJ Kudus sendiri membawahi 8 rayon, yaitu Rayon Kudus Kota, Rayon Jepara, Rayon Bangsri, Rayon Pati, Rayon Juwana, Rayon Rembang, Rayon Blora dan Rayon Cepu.

PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota saat ini dipimpin oleh Bapak Fauzan Isnawan sebagai Manajer Rayon. PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota memiliki pelanggan total 241.255 pelanggan, yang terdiri dari 1.566 pelanggan instansi pemerintahan, 234 pelanggan industri, 8.062 pelanggan bisnis, 225.827 pelanggan rumah tangga dan 5.285 pelanggan sosial.

Pelanggan tersebut tersebar di 123 desa dan 9 kelurahan di Kabupaten Kudus; 18 desa di Kecamatan Mayong, Kabupaten Jepara; 15 desa di Kecamatan Nalumsari, Kabupaten Jepara; 17 desa di Kecamatan Karang Anyar, Kabupaten Demak dan 18 desa di Kecamatan Margorejo, Kabupaten Pati.

4.1.3 Prosedur Perencanaan Pemadaman Listrik dengan Tujuan Pemeliharaan Jaringan

Pemadaman listrik adalah sebuah keadaan ketiadaan penyediaan listrik di suatu wilayah. Pemadaman listrik dikategorikan menjadi 2, yaitu :

1. Pemadaman tidak terencana

Adalah pemadaman listrik yang tidak direncanakan pekerjaannya oleh PLN. Pemadaman ini dapat disebabkan karena terganggunya instalasi listrik karena masalah teknis, terganggunya jaringan listrik karena tersambar petir, terkena pohon, terganggunya instalasi pelanggan karena hubungan singkat (korsleting), kelebihan beban dan lainnya. Seringkali hal ini, dikarenakan kondisi demografi yang rawan terhadap gangguan alam. Gangguan alam tidak dapat diketahui oleh manusia kapan terjadinya. Pemadaman ini juga dapat dikarenakan

karena usia peralatan yang sudah seharusnya diganti tetapi belum mengalami peremajaan, sehingga berdampak terganggunya fungsi dari instalasi listrik.

Pemadaman yang tidak terencana, tidak diketahui kapan dan dimana terjadinya. Hal ini disebabkan karena pemadaman jenis ini diluar tanggung jawab PLN. Pemadaman banyak disebabkan bencana alam dan kejadian tak terduga lainnya. Keterlambatan pemeliharaan peralatan jaringan listrik juga dapat berakibat padam secara mendadak. PLN tidak dapat memberikan informasi sebelumnya kepada pelanggan atas pemadaman ini. Kondisi ini karena PLN sendiri baru mengetahui pada saat terjadinya gangguan.

2. Pemadaman terencana

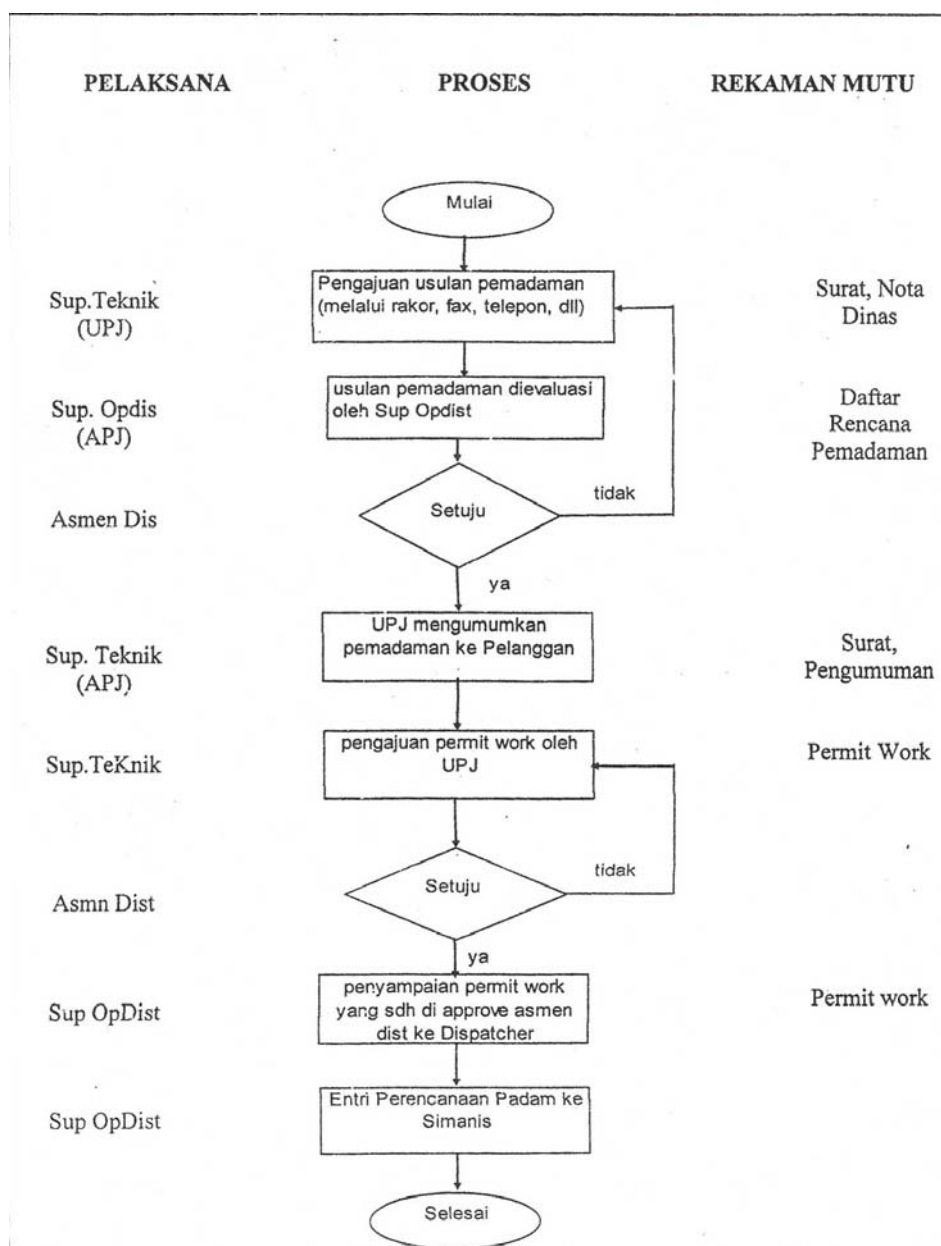
Adalah pemadaman listrik yang memang sudah direncanakan oleh PLN. Ini disebabkan karena adanya penambahan peralatan jaringan, pemeliharaan pembangkit, jaringan atau gardu, peremajaan alat atau karena permintaan pelanggan (misalnya: geser tiang listrik, tambah jaringan atau pasang baru), atau dapat juga dikarenakan rabas terhadap pohon-pohon yang sekiranya mengganggu posisi kabel dan tiang listrik.

Pemadaman listrik terencana dilakukan sebagai upaya dari PLN untuk menghindari mati listrik secara total pada suatu sistem jaringan listrik. Hal ini dilakukan untuk menghindari situasi sewaktu-waktu permintaan listrik melebihi kapasitas suplai daya dari jaringan dan pemakaian peralatan yang melebihi umur standar pemakaian.

Pemadaman ini telah direncanakan pada hari dan waktu tertentu sehingga memungkinkan orang untuk mengantisipasi gangguan tersebut.

Sebelum pemadaman dilakukan, terdapat pemberitahuan kepada pelanggan. Pemberitahuan tersebut melalui surat yang ditujukan kepada kepala desa, pabrik-pabrik, rumah-rumah dengan tegangan diatas 5500 kwh dan juga melalui siaran radio.

Sesuai dengan standar operasional prosedur perencanaan pemadaman, maka prosedur dapat dilihat dari bagan berikut :



Bagan 4.1 Prosedur Perencanaan Pemadaman

Prosedur perencanaan pemadaman sebagai berikut :

- a. Pemohon dalam hal ini Unit Pelayanan Jaringan/Rayon mengajukan Ijin Kerja melalui rapat koordinasi atau melalui *faximile/email* (surat/nota dinas), atau melalui telepon yang disampaikan 3 hari sebelumnya ke Asisten Manajer Distribusi melalui Supervisor Operasional Distribusi Area Pelayanan Jaringan. Pemadaman yang mengakibatkan pemadaman di dua Unit Pelayanan Jaringan/Rayon atau lebih maka permohonan harus ditembuskan ke Unit Pelayanan Jaringan/Rayon lain yang terkena pemadaman.
- b. Apabila pemadaman diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan yang ditangani Area Pelayanan Jaringan, maka permohonan pemadaman tetap dimintakan oleh Unit Pelayanan Jaringan /Rayon terkait.
- c. Supervisor Operasional Distribusi Area Pelayanan Jaringan melakukan evaluasi dengan mempertimbangkan :
 1. Permohonan yang sudah masuk
 2. Keadaan sosial politik
 3. Kegiatan kenegaraan
 4. Kondisi sistem
 5. Pertimbangan unit lain
- d. Dari evaluasi pada poin 2 dapat dimintakan *approval/persetujuan* ke Asisten Manajer Distribusi. Persetujuan dapat diberikan secara lisan atau memberikan tanda *accept* pada permohonan pemadaman.
- e. Supervisor memberitahukan ke pemohon bahwa permohonan pemadaman telah disetujui. Pemberitahuan juga disampaikan ke Unit

Pelayanan Jaringan/Rayon, Area Pelayanan Jaringan lain yang mengalami pemadaman.

- f. Apabila permohonan pemadaman melalui rakor atau *faximile* sudah disetujui, maka pemohon/Unit Pelayanan Jaringan/Rayon dapat membuat pengumuman ke pelanggan.
- g. Sebelum pelaksanaan pemadaman Supervisor Operasional Distribusi atau sebaliknya petugas piket saling mengingatkan jadwal sesuai dengan formulir Ijin Kerja yang telah dibuat selambatnya satu hari sebelum pelaksanaan.

Prosedur tersebut merupakan standar operasional yang dimiliki PLN dalam melakukan perencanaan pemadaman listrik di suatu wilayah. Perencanaan pemadaman didasarkan pada kebutuhan untuk pekerjaan penambahan peralatan jaringan, pemeliharaan pembangkit jaringan atau gardu, peremajaan alat atau karena permintaan pelanggan.

Pemeliharaan jaringan rutin dilakukan untuk mengecek alat apa saja yang sudah memasuki masa ganti, sehingga PLN dapat melakukan peremajaan terhadap alat-alat yang sudah tidak layak pakai, karena bila tetap menggunakan alat itu maka akan mengurangi efektif dan efisien dari kerja alat dan dikhawatirkan justru akan menimbulkan kerugian yang besar terhadap pasokan tenaga listrik tersebut.

Pemadaman atas permintaan pelanggan, untuk pelanggan yang ingin menambah jaringan atau ingin pasang baru. Tidak dimungkinkan untuk PLN melakukan pemasangan jaringan tanpa melakukan pemadaman jaringan disekitarnya, tentu akan sangat beresiko. Oleh sebab itu, ketika

melakukan pemasangan, jaringan di sekitar yang terhubung ke titik trafo tersebut harus dipadamkan terlebih dahulu.

Hal serupa dilakukan juga terhadap pekerjaan pemindahan tiang listrik. Pemindahan tiang listrik atau geser tiang atas permintaan pelanggan, karena di lokasi tiang listrik yang semula tidak mengenai bangunan apapun, akan tetapi ketika bangunan tersebut akan direnovasi atau dibangun bangunan baru yang posisinya terhalang oleh tiang listrik tersebut sehingga tiang listrik harus digeser. Dan untuk menggeser tiang haruslah dipadamkan dahulu jaringan yang di sekitar, karena tiang berfungsi untuk *ground* jadi tidaklah mungkin langsung dicabut dan dipindahkan begitu saja.

Menurut Bapak Muhamad Arifin Wibowo dari Bagian Administrasi Teknik, “Setiap pekerjaan pemadaman, dilakukan sesuai prosedur, walaupun memang prosedural agak lama dari bagian ke bagian pastinya, kami berpatokan pada standar operasional dan inisiatif bila keadaan mendesak sedangkan di proseduralnya tidak dicantumkan.”, (wawancara dengan Bapak Muhamad Arifin Wibowo, 25 Oktober 2012).

Pemadaman yang direncanakan pekerjaannya, tentu telah ada persiapan sebelum melakukannya. Begitu pula dalam prosedur perencanaan pemadaman yang telah disetujui, maka harus mempersiapkan kesiapan peralatan, kondisi lapangan yang terkait pemadaman dan tentu telah membuat pengumuman ke pelanggan. Di dalam prosedur perencanaan pemadaman tersebut, dengan jelas terdapat kata membuat pengumuman ke pelanggan, berarti sebelum terjadi pemadaman pelanggan

sebagai konsumen listrik berhak mendapatkan informasi dengan jelas kapan terjadinya pemadaman listrik di wilayahnya.

Menurut Bapak Ali Gani dari Bagian Teknik Pemeliharaan Distribusi, “Untuk setiap kegiatan pemadaman yang memang sudah direncanakan oleh PLN, prosedurnya PLN akan memberitahukan terlebih dahulu kepada pelanggan maksimal 3 hari sebelum dilakukan pemadaman, lebih seringnya melalui surat tembusan ke desa-desa.”, (wawancara dengan Bapak Ali Gani , 6 November 2012).

Menurut Bapak Muhamad Arifin Wibowo dari Bagian Administrasi Teknik, “Untuk pemadaman yang terencana, memang tidak ada ketentuan waktu yang diberikan untuk pemberitahuan, tetapi dalam praktek biasanya bagian administrasi PLN telah menyampaikan 7 hari sebelum pemadaman, maksimal 3 hari sebelumnya jika memang agak mendesak.”, (wawancara dengan Bapak Muhamad Arifin Wibowo, 25 Oktober 2012).

Pengumuman tentang rencana akan diadakannya pemadaman listrik diumumkan melalui surat tembusan ke kepala desa/ lurah setempat yang akan terkena pemadaman dan juga melalui radio. Alasan diberikan kepada kepala desa/lurah dikarenakan agar lebih efisien waktu dalam menyebarkan informasi tersebut. Untuk pelanggan dengan tegangan di atas 5500 kwh akan mendapat surat langsung dari PLN.

Menurut Bapak Indarto, Kepala Desa Getas Pejaten, “Setelah menerima surat dari PLN, akan langsung diberitahukan kepada kepala

dusun untuk diteruskan kepada ketua RT setempat yang akan terkena pemadaman” (hasil wawancara, 23 November 2012).

Menurut Bapak Sugeng Prasetyo, Kepala Desa Jati Kulon, “Pernah ada surat pemberitahuan, biasanya akan dibantu menyebarkan oleh perangkat desa dan juga melalui mushola atau masjid terdekat” (hasil wawancara, 23 november 2012).

Menurut Bapak Slamet Wibowo, Kepala Desa Burikan, “Walaupun termasuk kawasan kota, tapi kami upayakan membantu menyebarkan info pemadaman melalui mushola atau masjid di sekitar sini.” (hasil wawancara, 20 Desember 2012).

Adanya anggapan dari desa-desa, bahwa pemberitahuan kepada masyarakatnya sebagai pelanggan listrik bukanlah urusan mereka menandakan kurang kooperatifnya pihak PLN dengan pihak *eksternal*.

Menurut Bapak Nurul Achwan, Lurah Mlati Lor, “Terkadang ada pemberitahuan dari PLN, di kawasan kota seperti di sini sangat sulit untuk menyebarkan info *door to door*, dan juga bukan kewajiban kita untuk memberitahukannya” (hasil wawancara, 23 November 2012).

Menurut Bapak Baskoro, Kepala Desa Margorejo, “Ada surat pemberitahuan dari PLN, akan tetapi untuk membantu menyebarkan mungkin agak kesulitan karena kondisi jalan sini yang kebanyakan masih daerah gunung, sehingga tidak efisien juga buat para perangkat dalam bekerja” (hasil wawancara, 20 Desember 2012).

“Setiap akan ada pemadaman sudah dapat informasi dari perangkat desa, jadi kami maklum saja asalkan pemadamannya tidak lama.”, (wawancara dengan Ibu Meysa, warga Desa Getas Pejaten,, 7 Desember 2012).

“Sebelumnya sudah ada woro-woro di Mushola, fungsinya juga untuk pemeliharaan alat-alat, daripada nanti ketika hujan deras ada yang korslet kan malah lebih lama matinya.”, (wawancara dengan Bapak Wahyu Tristiyanto, warga Desa Jati Kulon,, 7 desember 2012).

“Pernah ada pemadaman, itupun tidak sering, untuk pemberitahuan biasanya masjid dekat di komplek ini mengumumkan bila akan ada pemadaman di wilayah ini.”, (wawancara dengan Bapak Patria Regtyana, warga perumahan Djarum Desa Burikan, 20 Desember 2012).

“Pemberitahuan pemadaman kadang ada, biasanya dari mulut ke mulut.”, (wawancara dengan Bapak Rajib Gandhi, warga Desa Prambatan Lor, 22 Desember 2012).

Menurut Bapak Harmanto, warga Desa Nganguk Wali, “kalau di daerah sini seringnya pemberitahuan dalam bentuk selebaran yang ditempelkan di depan balai desa.” (wawancara dengan Bapak Harmanto, 16 Februari 2013).

Dikemukakan Ibu Niti Hapsari, warga Desa Ploso, “Karena saya sering menggunakan jejaring sosial, saya seringnya mengetahui akan adanya pemadaman dari akun twitter PLN yaitu @pln_123, ketika saya tweet di akun tersebut saat terjadi pemadaman, langsung ada balasan untuk

melengkapi alamat lengkap saya, dan kurang lebih 30 menit datang petugas memeriksa listrik sekitar sini.” (wawancara dengan Ibu Niti Hapsari, 17 Februari 2013)

Dari warga di beberapa daerah menyatakan pernah mendapat pemberitahuan perencanaan pemadaman. Pemberitahuan rencana pemadaman diperoleh dari mulut ke mulut dan dari pengumuman di mushola atau masjid di sekitar rumah mereka, dengan demikian rangkaian prosedur perencanaan pemadaman oleh PLN telah terlaksana. Akan tetapi, tidak semua desa melakukan hal yang sama, banyak desa yang merasa tidak mendapat pemberitahuan tentang rencana pemadaman listrik oleh PLN apapun alasan dari pemadaman tersebut dilakukan.

“Kami tidak pernah mendapat pemberitahuan pemadaman listrik, tiba-tiba listrik padam begitu saja.”, (wawancara dengan Bapak Priyambodo, warga Desa Margorejo, 20 Desember 2012).

“Di Desa Demangan sini tidak pernah ada pemberitahuan apapun sebelum adanya pemadaman, entah itu dari pihak PLN ataupun dari pihak desa.”, (wawancara dengan Bapak Imtisal, warga Desa Demangan, 21 Desember 2012).

Diungkapkan Bapak Muh. Nur bahwa, “Tidak pernah ada pemberitahuan dari PLN sebelum terjadi pemadaman, padam ya padam saja.” (wawancara dengan Bapak Muh. Nur, warga Kelurahan Sunggingan, 21 Desember 2012).

“Tidak ada pemberitahuan sama sekali dari PLN atau dari manapun,” (wawancara dengan Bapak Achmad Nafis, warga Desa Cendono, 17 Februari 2013)

Hal serupa disampaikan Bapak Indra Widyasmara, warga Desa Rendeng bahwa, “Pernah ada pemadaman, saya dan warga sekitar tidak mendapat pemberitahuan sama sekali.” (wawancara dengan Bapak Indra Widyasmara, 8 Desember 2012).

Menurut keterangan Bapak Muhamad Arifin Wibowo dari Bagian Administrasi Teknik bahwa, “Pada umumnya warga sebagai konsumen listrik tidak bisa membedakan pemadaman yang terencana dengan pemadaman yang dikarenakan gangguan, jadi setiap pemadaman dianggap sama” (wawancara dengan bapak Muhamad Arifin Wibowo, 25 Oktober 2012).

Diungkapkan bapak Alfa Maula warga Kelurahan Demaan bahwa “Listrik padam mendadak pernah ada, itu ketika ada kerusakan di trafo dekat sini, hanya sebentar padamnya, itu tidak ada pemberitahuan.”, (wawancara dengan Bapak Alfa Maula, warga Kelurahan Demaan, 21 Desember 2012).

Bapak Hendika Sapta berkata bahwa, “Pemadaman listrik pernah ada, tidak ada pemberitahuan kepada warga, penyebab matinya karena ada kabel putus terkena ranting pohon yang ambruk.” (wawancara dengan Bapak Hendika Sapta, warga Desa Golantepus, 20 Desember 2012).

Menurut Bapak Wawan Mulyana bahwa, “Biasanya pemadaman disini karena adanya pekerjaan rabas pohon di sekitar jalan utama dan saya

tidak pernah ada pemberitahuan sebelum adanya pemadaman.”, (wawancara dengan Bapak Wawan Mulyana warga Desa Mlati Lor, 8 Desember 2012).

Menurut keterangan Bapak Muhamad Ghufron bahwa, “Pemadaman jarang terjadi, beberapa waktu lalu tiba-tiba padam, ternyata ada trafo yang meledak di ujung jalan ini.” (wawancara dengan Bapak Muhamad Ghufron, warga Desa Janggalan, 21 Desember 2012).

Setelah penulis melakukan penelitian, maka dapat diketahui bahwa PT. PLN (Persero) Rayon Kudus dalam prosedur perencanaan pemadaman listrik selama ini telah sesuai dengan apa yang ada dalam standar operasional prosedur yaitu mulai dari perencanaan, ijin kerja hingga pelaksanaan pemadaman. Akan tetapi tidak adanya standar operasional prosedur yang mengatur tentang tata cara pemberitahuan, menjadikan pihak PLN Rayon Kudus tidak memiliki aturan yang tegas tentang pemberitahuan itu sendiri.

4.1.4 Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen listrik dalam pemadaman yang disebabkan pemeliharaan jaringan

Masyarakat dan PLN adalah suatu bagian yang tidak terpisahkan. PLN sebagai pelaku usaha di bidang ketenagalistrikan menyediakan jasa berupa listrik kepada masyarakat selaku pelanggan atau konsumen jasa listrik. Sedangkan masyarakat membutuhkan listrik sebagai sumber daya penunjang kehidupan mereka. Kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. PLN bahwa para pengguna jasa atau para

konsumen itu memerlukan sebuah perlindungan hukum yang jelas yang mengatur hak-hak mereka dalam mendapatkan layanan ketenagalistrikan.

Hubungan hukum antara PLN dengan masyarakat didasarkan pada alas hak yang disebut perjanjian jual beli tenaga listrik yang sepenuhnya tunduk pada hukum perjanjian sesuai dengan Kitab Undang Undang Hukum Perdata yang antara lain menyebutkan bahwa perjanjian merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Sehubungan dengan pemadaman listrik yang terjadi di wilayah PLN Rayon Kudus Kota, PLN berusaha semaksimal mungkin untuk melindungi kepentingan konsumen dengan memadamkan listrik tanpa mengganggu produktifitas pelanggan dan kinerja pelanggan tetapi dapat melaksanakan tugas se-efektif dan se-efisien mungkin. PLN melaksanakan tugas terkait pemeliharaan jaringan dengan tetap memperhatikan jadwal produktif dari mayoritas pelanggan daerah tersebut. Dalam setiap pemeliharaan jaringan, PLN berusaha agar pemadaman tidak berlangsung lama dan juga agar tidak terjadi pemadaman di wilayah yang sama dalam waktu dekat.

Menurut Bapak Ali Gani, “Dari PLN biasanya memadamkan sesuai wilayah, bila di wilayah tersebut rata-rata pelanggannya adalah pabrik, maka kita akan memadamkan ketika hari sabtu atau minggu, ketika pabrik-pabrik tersebut *off* berproduksi” (wawancara dengan Bapak Ali Gani , 6 November 2012).

Menurut Bapak Muhamad Arifin Wibowo, “Pemadaman yang disebabkan permintaan pelanggan, misalnya ada pelanggan sedang bangun rumah dan perlu untuk geser tiang listrik, atau ada pelanggan ingin tambah daya atau jaringan, dan di daerah tersebut tidak ada pelanggan khusus, kami lakukan pemadaman pada hari kerja dengan *timeline* antara jam 08.00-16.00, dan dimaksimalkan selesai pada hari itu juga, untuk mencegah pemadaman dengan hal yang sama dalam waktu dekat” (wawancara dengan Bapak Muhamad Arifin Wibowo, 25 Oktober 2012).

Menurut Bapak Ali Gani, “PLN juga memperhatikan sesuai daerah dan karakteristik pelanggan, misalnya daerah Getas Pejaten yang kawasan merupakan perumahan Djarum, akan dipadamkan pada hari kerja, dikarenakan kesibukan mereka di hari kerja berada di kantor, dan kemungkinan kerugian yang mereka alami juga tidak begitu banyak” (wawancara dengan Bapak Ali Gani, 6 November 2012).

Pemadaman listrik yang dilakukan PLN, juga dapat mengganggu perekonomian warga. Sebab, perekonomian masyarakat ada yang sangat tergantung dari energi listrik. "Kami berharap PLN untuk mencari solusi, tidak sewenang-wenang dalam memadamkan listrik, setidaknya memperhatikan waktu yang tepat dalam melakukan pemadaman, Seharusnya, proses pemadaman listrik, jika sifatnya dadakan, PLN harus langsung melakukan sosialisasi. Agar masyarakat tahu dan mencari solusi lain buat penerangan, seperti menyediakan genset, lilin, lampu petromak

dan penerangan lainnya.” Ungkap Bapak Muh. Nur, warga Kelurahan Sunggingan, pengusaha variasi motor.

Melindungi hak-hak pelanggan merupakan bagian dari kewajiban pelaku usaha menjaga hak-hak konsumen. Hak pelanggan sebagai konsumen listrik adalah mendapatkan listrik secara terus menerus. hal ini tidak mungkin dapat terpenuhi karena alat-alat jaringan membutuhkan perawatan secara berkala dan ketika proses pemeliharaan dan perawatan tersebut diharuskan untuk memadamkan listrik untuk menghindari resiko kerja PLN sendiri.

Hak yang harus dipenuhi salah satunya memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen. Sebagai konsumen tentunya para pelanggan listrik merasa dirugikan apabila tidak mendapat informasi dan keterangan dari pihak PLN. “Kalau bicara kerugian, pastinya saya rugi, karena usaha percetakan saya harus berhenti selama pemadaman, tetapi setidaknya bila pemberitahuan disampaikan lebih awal, saya bisa melembur pekerjaan saya sebelum pemadaman itu berlangsung” (wawancara dengan Bapak Muhamad Ghufon, pengusaha percetakan stiker dan banner, 21 Desember 2012).

Begitu juga yang dialami Bapak Indra Widyasmara, “Jelas rugi, semua alat-alat band saya menggunakan tenaga listrik, ketika listrik padam studio saya tidak berfungsi sama sekali dan para pengguna saya pastinya marah-marah kepada saya terlebih dahulu, setidaknya bila mendapatkan pemberitahuan, saya bisa menutup studio hingga jam tertentu.”

(wawancara dengan Bapak Indra Widyasmara, pengusaha studio musik di Desa Rendeng, 8 Desember 2012).

Sebagai pelaku usaha, tentunya PLN berupaya menghindari keluhan-keluhan dari pelanggan sebagai bentuk kewajiban mereka. Dengan menginformasikan rencana pemadaman yang akan dilakukan, diharapkan pelanggan akan memaklumi.

Menurut Bapak Ali Gani, “Ketika pemadaman berlangsung, seringnya pelanggan yang komplain sekitar daerah kota, mungkin dari perbedaan latar belakang pendidikan dan karakteristik mereka, karena untuk warga pedesaan biasanya akan memaklumi pemadaman listrik. Banyak pelanggan kota yang mengeluh karena tidak dapat pemberitahuan dalam bentuk apapun, padahal sesuai surat yang keluar, surat tersebut sudah terkirim ke kantor desa atau kelurahan masing-masing dan tidak hanya itu, kami juga sudah mengiklankan di radio Suara Kudus juga” (wawancara dengan Bapak Ali Gani, 6 November 2012).

Menurut Ibu Ira Mardiyani, warga Desa Mlati Norowito, “Saya sekarang tidak pernah mengadukan ke PLN ketika ada pemadaman, bosan dengan jawaban operator yang hanya sabar sedang ada ini atau itu.”

Bapak Endro, warga Desa Purwosari, mengatakan “Saya sering sekali komplain ke pihak PLN ketika listrik padam, tanggapan yang saya dapat hanya sabar pak sedang ada gangguan, seperti itu saja tidak dijelaskan waktunya berapa lama.” (wawancara dengan Bapak Endro, 16 Februari 2013).

Menurut Bapak Hari Setyo, “Pernah menelfon PLN, ketika listrik disini padam, dan 15 menit kemudian datang petugas PLN memperbaiki trafo besar.” (wawancara dengan Bapak Hari Setyo, 17 Februari 2013)

Pelanggan listrik sebagai konsumen listrik pastinya merasa dirugikan dengan adanya pemadaman yang jelas-jelas telah direncanakan pengerjaannya tetapi tidak ada pemberitahuan terlebih dahulu kepada konsumen. Hak-hak konsumen untuk mendapat informasi dari suatu produk jasa terciderai, meskipun hak-hak lain juga banyak yang terlanggar.

Diungkapkan Ibu Sri Mega, warga Desa Pasuruhan Lor, “Yang membuat jengkel sebagai konsumen itu sering padam lebih dari 3 jam, dan ketika saya telfon, pihak operatornya hanya bilang sabar ibu sebentar lagi, karena ada pemeliharaan.” (wawancara dengan Ibu Sri Mega, 16 Februari 2013).

Berdasar wawancara tanggal 16 Februari 2013 dengan Bapak Zarkasi, warga Desa Nalumsari, berkata bahwa sering sekali terjadi pemadaman di lingkungan tempat tinggalnya, terkadang seminggu bisa dua kali padam.

Menurut Bapak Muhamad Arifin Wibowo dari Bagian Administrasi Teknik, “Untuk pemadaman yang terencana, memang tidak ada ketentuan waktu yang diberikan untuk pemberitahuan, tetapi dalam praktek biasanya bagian administrasi PLN telah menyampaikan 7 hari sebelum pemadaman, maksimal 3 hari sebelumnya jika memang agak mendesak.”, (wawancara dengan Bapak Muhamad Arifin Wibowo, 25 Oktober 2012).

Menurut Bapak Ali Gani dari Bagian Teknik Pemeliharaan Distribusi, “Untuk setiap kegiatan pemadaman yang memang sudah direncanakan oleh PLN pastinya PLN akan memberitahukan terlebih dahulu kepada pelanggan maksimal 3 hari sebelum dilakukan pemadaman, 3 hari menjelang pemadaman surat tembusan harus sudah sampai ke desa-desa.”, (wawancara dengan Bapak Ali Gani , 6 November 2012).

Setelah penulis melakukan penelitian dengan metode wawancara, maka dapat diketahui bahwa PLN Rayon Kudus di satu sisi telah melaksanakan bentuk-bentuk perlindungan hak-hak konsumen melalui penyebaran informasi kepada pelanggan tentang adanya rencana pemadaman. Anggapan tersebut terciderai dengan sendirinya apabila informasi tersebut tidak sampai kepada pelanggan. Untuk itu tindakan yang dilakukan PLN dalam mengawasi penyebaran dianggap masih kurang maksimal dan terkesan lepas tangan setelah surat pemberitahuan tentang perencanaan pemadaman sampai ke desa-desa. Penggunaan fasilitas penunjang lain juga tidak ada, yang harusnya fasilitas-fasilitas tersebut bisa dimanfaatkan.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Prosedur Perencanaan Pemadaman Listrik dengan Tujuan Pemeliharaan Jaringan

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan . SOP merupakan

tatacara atau tahapan yang harus dilakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. (<http://ariefracf.wordpress.com/2008/02/05/standar-operasi-prosedur>).

Dalam menjalankan operasional suatu perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar-standar operasi prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan.

Tujuan awal agar menjaga tingkat konsistensi dan tingkat kerja tiap-tiap pegawai/unit kerja, SOP dapat berfungsi sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam SOP juga terdapat acuan-acuan atau dasar hukum berupa undang-undang dan peraturan-peraturan lain yang terkait dengan suatu prosedur tersebut.

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta juga memiliki standar operasional prosedur untuk mengatur kinerja pegawai di bawah area distribusinya, termasuk PLN Rayon Kudus.

Salah satu SOP yang dikeluarkan adalah prosedur perencanaan pemadaman. ruang lingkup dari SOP ini adalah untuk mengatur tatacara merencanakan pemadaman dalam rangka pemeliharaan, perbaikan, *taping* jaringan baru, yang pelaksanaan pekerjaannya dapat diatur waktunya agar pemadaman dapat dilakukan sesingkat mungkin, dengan wilayah padam sesempit mungkin dan menghindari pemadaman berulang pada daerah

yang sama. Ini bertentangan dengan hasil penelitian yang menyebutkan ada desa yang mengalami pemadaman seminggu dua kali pemadaman.

Surat Operasional Prosedur Perencanaan Pemadaman PLN Distribusi Jawa Tengah dan D.I, Yogyakarta mendefinisikan perencanaan pemadaman adalah kegiatan pelaksanaan berbagai hal yang berhubungan dengan pemutusan suplai listrik kepada pelanggan, baik waktu pemadaman, daerah yang dipadamkan, lama pemadaman maupun petugas yang mengeksekusi pemadaman dalam rangka keperluan pemeliharaan, pengurangan beban dan lain-lain.

Secara umum pemadaman listrik sendiri diartikan sebagai sebuah keadaan ketiadaan penyediaan listrik di suatu wilayah. Pemadaman listrik dikategorikan menjadi 2, yaitu Pemadaman Terencana dan Pemadaman Tidak Terencana. Di dalam pembahasan ini akan dibahas yang terkait dengan pemadaman yang terencana.

Dari tata bahasa “terencana”, berarti suatu hal yang sudah dipersiapkan pelaksanaannya. Persiapan pelaksanaan pemadaman meliputi persiapan peralatan yang akan digunakan, siapa saja petugas yang melaksanakan, pelanggan-pelanggan yang akan mengalami pemadaman, penyebaran informasi sebelum pemadaman.

Tujuan prosedur perencanaan pemadaman adalah untuk merencanakan agar pemadaman dapat dilakukan secara efisien dan aman. Efisien adalah berdaya guna atau dapat mengoptimalkan segala sumber daya yang ada untuk hasil semaksimal mungkin, jadi dengan persiapan peralatan PT. PLN sebelum memadamkan listrik harus dapat selesai pada

hari itu juga tanpa pengulangan kembali pengerjaan ditempat yang sama. Aman dimaksudkan untuk segala persiapan perlengkapan yang dibutuhkan oleh petugas-petugas pemadaman yang meliputi kesiapan peralatan *grounding*, kondisi lapangan yang terkait pemadaman, dan segala sesuatu yang menyangkut keamanan jiwa petugas selama melaksanakan pemadaman listrik.

Prosedur perencanaan pemadaman PLN Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta sebagai berikut :

- A. Pemohon dalam hal ini Rayon, atau Supervisor Harian Area Pelayanan Jaringan mengajukan ijin kerja melalui Rapat Koordinasi Operasional Distribusi atau melalui *faximile/email* (surat/nota dinas), atau melalui telepon disampaikan 3 hari sebelumnya ke Asisten Manajer Distribusi melalui Supervisor Operasional Distribusi Area Pelayanan Jaringan. Pemadaman yang mengakibatkan pemadaman di dua tempat atau lebih maka permohonan harus ditembuskan ke Rayon-Rayon yang terkena pemadaman.
- B. Apabila pemadaman diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan yang ditangani Area Pelayanan Jaringan, maka permohonan pemadaman tetap dimintakan oleh Rayon terkait.
- C. Supervisor Operasional Distribusi Area Pelayanan Jaringan melakukan evaluasi dengan mempertimbangkan :
 1. permohonan yang sudah masuk
 2. keadaan sosial politik

3. kegiatan kenegaraan
 4. kondisi sistem
 5. pertimbangan unit lain
 6. dll
- D. Dari evaluasi pada poin 2 dapat dimintakan *approval*/persetujuan ke Asmen Distribusi. Persetujuan dapat diberikan secara lisan atau memberikan tanda *accept* pada permohonan pemadaman.
- E. Supervisor memberitahukan ke pemohon bahwa permohonan pemadaman telah disetujui. Pemberitahuan juga disampaikan ke Rayon-Rayon, Area Pelayanan Jaringan lain yang mengalami pemadaman.
- F. Apabila permohonan pemadaman melalui rakor atau *faximile* sudah disetujui, maka pemohon/Rayon dapat membuat pengumuman ke pelanggan.
- G. Sebelum pelaksanaan pemadaman Supervisor Distribusi atau sebaliknya petugas piket/*dispatcher* saling mengingatkan jadwal sesuai dengan formulir ijin kerja yang telah dibuat selambat-lambatnya satu hari sebelum pelaksanaan.

Urutan-urutan prosedural dari huruf A hingga huruf G harus dilakukan secara benar dan sesuai urutan untuk mencapai kinerja yang profesional. Peran karyawan PLN sangat berpengaruh dalam jalannya prosedural perencanaan pemadaman ini. Kerjasama antar bagian sangatlah menunjang kelancaran pekerjaan dalam perencanaan pemadaman.

Kerjasama antara rayon dengan Area Pelayanan Jaringan juga harus seimbang pelaksanaannya.

Hal yang tentunya selalu diamati oleh pelanggan adalah yang berkaitan dengan pelanggan itu sendiri, baik itu berupa hak atau kewajiban sebagai pelanggan PLN. Pada huruf F Standar Operasional Prosedur Perencanaan Pemadaman PLN Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta, disebutkan bahwa setelah permohonan pemadaman disetujui maka pemohon/rayon dapat membuat pengumuman ke pelanggan. Pengumuman yang dilakukan berupa pemberitahuan melalui surat kepada Kepala Desa/Lurah setempat dan iklan di Radio Suara Kudus. Menurut penjelasan Bapak Ali Gani bahwa “Alasan surat pemberitahuan hanya diberikan kepada Kepala Desa/Lurah adalah karena kepala desa/lurah sebagai pimpinan administratif terkecil di sebuah pemerintahan kota/kabupaten, selain itu untuk menghemat waktu yang dibutuhkan, apabila kami mengirim ke RT-RT langsung, justru banyak waktu terbuang untuk mencari alamat ketua RT nya satu persatu”.

Tiap desa/kelurahan pasti memiliki karakter yang berbeda-beda, tentunya dengan kebijakan-kebijakan tiap-tiap pemerintah desa berbeda-beda pula. Hal ini dapat menjadi salah satu penghambat prosedur dari PLN dinilai tidak berjalan sebagaimana mestinya. Anggapan-anggapan desa/kelurahan tidak mendapat keuntungan dari membantu penyebaran informasi perencanaan pemadaman menjadikan pihak desa seakan tidak kooperatif dengan rencana PLN. Tidak adanya pengawasan dari PT. PLN

menjadikan pihak desa/kelurahan seringkali mengabaikan pemberitahuan dari PLN.

Menurut Ibu Meysa, warga Desa Getas Pejaten, “Biasanya informasi-informasi tentang pemadaman listrik, kita dapat dari mulut ke mulut” (wawancara dengan Ibu Meysa, 7 Desember 2012).

Menurut Bapak Wahyu Tristiyanto, warga desa Jati Kulon, “Beberapa waktu lalu sempat ada pemadaman, kita dapat informasi tersebut melalui siaran di mushola dekat rumah sini, kalau tidak salah 2 atau 3 hari sebelumnya, kemarin-kemarin itu pemadaman hari sabtu kita dapat woro-woro hari Kamis, dan woro-woro diulangi kembali jum’at malam” (wawancara dengan Bapak Wahyu Tristiyanto, 8 Desember 2012).

Menurut Bapak Ali Gani, “Kendala dalam penyebaran informasi sering kali dari pihak desa setempat, biasanya pihak perangkat desa agak mengabaikan surat dari kami, ini khususnya untuk daerah perkotaan dan daerah –daerah yang banyak terdapat perumahan elite” (hasil wawancara, 6 November 2012).

Menurut Bapak Muhamad Arifin Wibowo, “Terkadang untuk daerah pegunungan seperti Colo, Jurang, Nalum Sari, Margorejo, Plang yang memang jarak rumah masih berjauhan, dan kondisi jalan yang tidak memungkinkan, kami kesulitan untuk memantau surat pemberitahuan kami sudah diinformasikan atau belum” (hasil wawancara, 25 Oktober 2012).

Penyebaran melalui mulut ke mulut tidak selalu terlaksana dengan baik, pasti di desa/kelurahan tersebut terdapat beragam mata pencaharian dan kesibukan masing-masing warganya. Akan lebih cepat tersampaikan, selain setelah mendapat surat pemberitahuan dari PLN, pihak desa/kelurahan membuat semacam pamflet atau woro-woro yang ditempel di setiap sudut-sudut desa atau ditempel di pos kamling. Warga yang lewat akan membaca dan menyampaikan kepada tetangga-tetangga terdekatnya. Begitu pula dengan warga yang sedang bertugas jaga di poskamling, setelah membaca pengumuman akan diceritakan pada istri dan anaknya dan diharapkan akan sampai ke tetangga lainnya juga.

Pemberitahuan juga dilakukan melalui media Radio Suara Kudus. PLN Rayon Kudus telah bekerja sama dengan Radio Suara Kudus untuk membantu mengiklankan berita-berita seputar rencana pemadaman listrik. Radio Suara Kudus merupakan radio resmi pemerintah daerah kabupaten Kudus. PT. PLN juga seringkali mengadakan sesi tanya jawab seputar hal-hal yang berhubungan dengan ketenagalistrikan dan segala bentuk urusan yang terkait dengan PLN Rayon Kudus yang disiarkan di Radio Suara Kudus. Untuk pemadaman yang akan dilakukan dalam waktu dekat, biasanya PLN rayon Kudus akan menyisipkan informasi perencanaan pemadaman dalam sesi tanya jawab tersebut.

Berkurangnya pendengar radio-radio daerah, pasti akan mempengaruhi pula sampai atau tidaknya informasi perencanaan kepada pelanggan. Masyarakat saat-saat ini lebih sering menggunakan televisi

dibandingkan dengan mendengarkan radio. Sudah seharusnya PLN tidak hanya bekerja sama dengan satu stasiun radio saja, tetapi harus lebih dikembangkan ke beberapa stasiun radio lain.

Menurut peneliti, penyebaran info seperti tersebut masih dianggap menggunakan metode konvensional yang seringkali tidak langsung mengena kepada pelanggan. Penggunaan metode-metode modern hendaknya juga dicoba untuk diberlakukan, mengingat saat ini metode modern seperti penggunaan media internet sangatlah berdekatan dengan kehidupan masyarakat itu sendiri.

Memaksimalkan pemberitahuan melalui media internet yaitu di forum siaran pers dan warta PLN di *website www.pln.co.id*. Jika telah disediakan media seperti ini, tetapi tidak digunakan akan menyia-nyiaikan media yang telah dibuat. Di *link* tersebut pihak PLN menginformasikan tidak hanya rencana pemadaman di rayon Kudus saja, tetapi di seluruh area distribusi seluruh Indonesia yang akan melakukan pemadaman listrik. Info pemadaman yang tercantum di *link* tersebut kurang dimanfaatkan terbukti dengan *update* info pemadaman hanya sampai bulan Juni 2012.

Penggunaan media internet tidaklah mudah untuk meratakan penyebaran informasi. Terkendala pada pelanggan yang telah memasuki usia tua yang tidak ada kesempatan untuk mengaksesnya dan anak muda pun tidak akan berpikiran untuk mengakses *website* resmi PLN tersebut. *Website-website* resmi telah kalah saing dengan perkembangan jejaring sosial seperti facebook, twitter, skype, whatsapp dan lain-lain. Seharusnya

informasi pelanggan juga dilakukan melalui jejaring sosial untuk mempercepat pemberitahuan tersebut sampai kepada pelanggan. Jejaring sosial tidak harus atas nama instansi, bisa juga menggunakan akun milik karyawan/karyawatnya. Misalkan seorang karyawan meng-update status melalui facebook atau twitter, pastinya akan dibaca teman-temannya. Dari seorang yang membaca status tersebut, bisa dipastikan tidak akan terhenti pada seseorang saja, akan dibaca juga oleh teman dari temannya lagi sehingga prosedural untuk menyampaikan pemadaman kepada pelanggan setidaknya telah terbantu sedikit demi sedikit.

Akun twitter @pln_123 terlalu menyeluruh di seluruh Indonesia. Ketika ada konsumen mengadukan keluhan, akan ditanggapi dengan memberi balasan alamat lengkap yang terjadi pemadaman, dan beberapa jam kemudian akan dicek apakah masih padam atau tidak. Jika lingkup seluruh Indonesia tidak akan efektif untuk memantau daerah yang terjadi pemadaman.

Saat ini penggunaan jejaring sosial dengan grup di facebook telah digunakan oleh PLN khususnya rayon Kudus sendiri. Akan tetapi, isi yang dibatasi di dalamnya hanya seputar sosialisasi produk terbaru yaitu listrik Prabayar. Tidak ada info-info tentang jadwal pemadaman dari PLN rayon Kudus di halaman tersebut, terkesan pihak PLN lebih mengutamakan penjualan barang dan atau jasa.

Short Message Service (SMS) center bisa menjadi suatu inovasi dalam membantu pelaksanaan penyebaran informasi. Sangat jarang

masyarakat yang tidak menggunakan ponsel, bahkan dapat dibidang ponsel saat ini sebagai suatu kebutuhan penting bagi masyarakat. Penggunaan SMS center, belum pernah dilaksanakan oleh PLN. Padahal jika dilihat perkembangannya, SMS center lebih langsung sampai kepada pelanggan. PLN dapat mengumpulkan data nomor ponsel pelanggan melalui loket pembayaran, mobil konmuter, outlet resmi atau ketika pemasangan jaringan maupun penambahan jaringan.

PLN Rayon Kudus sendiri telah melaksanakan standar operasional prosedur sesuai yang ditetapkan oleh PLN Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta secara internal mengatur pekerjaan petugas-petugas dalam merencanakan pemadaman. Akan tetapi, tetap saja secara eksternal informasi tentang perencanaan pemadaman tidak sampai kepada pelanggan listrik. Hal ini disebabkan kurang maksimalnya penggunaan fasilitas yang terkait dengan PLN sendiri, misalnya penggunaan mobil konmuter atau mobil pembayaran listrik keliling milik PLN, mobil ini dapat digunakan untuk mengumumkan perencanaan pemadaman keliling desa sebelum berhenti di suatu tempat.

Outlet-outlet resmi tempat pembayaran rekening atau tempat pembelian voucher listrik Prabayar dapat dimanfaatkan untuk menyebarkan pamflet perencanaan pemadaman. Tiap pelanggan yang datang untuk membayar atau membeli voucher listrik Prabayar dapat terinformasi dengan membaca pamflet-pamflet perencanaan pemadaman tersebut.

Penggunaan mobil pembayaran listrik keliling atau mobil konmuter juga dapat dimanfaatkan, misalnya mobil tersebut berhenti di suatu titik di desa. Sebelum tiba di tempat tersebut pastinya akan melewati jalan-jalan desa. Saat perjalanan itulah, petugas menggunakannya untuk woro-woro. Hingga sampai di tempat yang dituju, dipastikan telah melewati rumah-rumah penduduk. Jadi para masyarakat dapat mendengar langsung pemberitahuan tersebut.

Penyebaran melalui media cetak seperti pemberitahuan di surat kabar, akan lebih efektif walaupun tidak semua masyarakat membacanya, tetapi lebih cepat tersampaikan kepada masyarakat jika dibandingkan melalui tembusan kepada pihak desa/kelurahan, akan memakan banyak waktu dan juga pekerjaan tidak dapat maksimal. Apalagi di beberapa titik perkotaan telah ada koran yang dibaca bebas untuk masyarakat yang ditempelkan dan masyarakat dengan gratis dapat membacanya.

Dengan cara-cara seperti tersebut diharapkan standar operasional prosedur perencanaan pemadaman dapat terlaksana seluruhnya dengan baik, tidak hanya terhadap tata cara pelaksanaan petugas-petugas PT. PLN saja tetapi juga terhadap poin yang menyebutkan tentang diinformasikan kepada pelanggan. Sehingga tidak ada satu poin yang terlewatkan, PT. PLN juga akan bekerja dengan lebih maksimal. Metode konvensional hendaknya juga diimbangi dengan inisiatif penggunaan metode modern sehingga prosedur benar-benar terlaksana dengan maksimal.

Tidak adanya standar operasional prosedur yang mengatur pemberitahuan tersebut. Sehingga menjadikan pemberitahuan tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan PLN ataupun konsumen sendiri. Petugas PLN hanya menjalankan pemberitahuan sesuai dengan kebiasaan secara turun temurun dari setiap angkatan petugas. Kebiasaan tersebut seharusnya dicatatkan atau dibentuk peraturan yang bersifat mengikat karyawan atau petugas piket untuk tetap harus melakukan pemberitahuan sebagaimana mestinya.

4.2.2 Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen listrik dalam pemadaman yang disebabkan pemeliharaan jaringan

Tolak ukur kinerja perusahaan ketenagalistrikan adalah berlangsungnya penyaluran tenaga listrik ke pelanggan tanpa ada henti-hentinya, berarti bahwa PT. PLN harus mampu memberikan tenaga listrik yang dibutuhkan oleh pelanggan sesuai dengan kehendak dari para pelanggan PT. PLN dengan mutu penyaluran yang baik serta tanpa terputus.

Sesuai dengan Pasal 29 ayat (1) huruf (b) Undang Undang RI Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, konsumen berhak untuk mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.

Kata terus-menerus dalam pasal tersebut, dengan jelas berarti tanpa pemadaman sedikitpun. Hal yang sulit dilakukan, mengingat dalam setiap

bentuk pemeliharaan pastinya akan memadamkan aliran listrik yang menuju alat yang akan dipadamkan.

Pemadaman listrik mengakibatkan pandangan dari para pelanggan terhadap kemampuan personil maupun manajemen PT. PLN dianggap kurang baik bahkan akan ada kemungkinan para pelanggan menuntut ganti rugi apapun alasannya.

Berdasarkan Undang Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap penyedia jasa haruslah memahami hak konsumen, hal ini tertuang dalam Pasal 4 sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang dipergunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara utuh.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan yang lain.

Di dalam angka 1 di atas, hak atas kenyamanan tercederai dalam hal memperoleh tenaga listrik yang tiba-tiba padam begitu saja. Pasti padamnya listrik akan mempengaruhi kebutuhan hidup para pelanggan yang saat ini benar-benar banyak menggantungkan hidupnya dengan mengkonsumsi jasa listrik. Misal dengan padamnya listrik, seorang ibu rumah tangga tidak dapat mencuci, menyetrika ataupun memasak.

Di dalam angka 2, konsumen tidak dapat memilih menggunakan pelayanan jasa ketenagalistrikan selain dari pelayanan PT. PLN (Persero). Dikarenakan PLN adalah pemegang kuasa usaha ketengalistrikan di Indonesia sebagai tangan dari negara dalam menjalankan sektor ketenagalistrikan.

Di dalam angka 3, hak mendapat informasi terhadap kondisi barang jasa, sangat terlihat jelas pencideraan terhadap poin tersebut dengan tidak sampainya informasi rencana pemadaman yang seharusnya didapat pelanggan listrik.

Di dalam angka 4, PLN mendengarkan keluhan konsumen yang terpadamkan listriknya melalui keluhan di *Call Center* 123, dan akun twitter @pln_123, itupun tidak dapat melayani semua keluhan yang datang dari konsumen.

Di dalam angka 6, pelanggaran tentang pendidikan konsumen tidak didapatkan dari PLN, konsumen tidak mengetahui apapun yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Konsumen hanya mengetahui telah melakukan pembayaran dan berhak mendapat aliran listrik. Tidak ada sosialisasi dari PLN tentang apapun yang menjadi hak masyarakat sebagai konsumen ketenagalistrikan.

Di dalam angka 7, perlakuan diskriminatif dari PLN tampak pada surat pemberitahuan yang disampaikan melalui desa dan radio untuk pelanggan golongan kecil dan surat langsung kepada pelanggan untuk pelanggan dengan daya 5500 kwh.

Dalam organisasi yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen yaitu :

5. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan secara jasmani maupun rohani.

6. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti secara lisan kepada konsumen, melalui iklan di berbagai media atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).

Menurut Prof. Hans W. Micklitz, seorang ahli hukum konsumen dari Jerman, “secara garis besar dapat dibedakan dua tipe konsumen, yaitu konsumen yang terinformasi (*well informed*) dan konsumen yang tidak terinformasi” (Shidarta, 2006 : 24).

Ciri-ciri tipe konsumen terinformasi, antara lain :

- d. memiliki tingkat pendidikan tertentu;
- e. mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar;
- f. lancar berkomunikasi.

Dengan memiliki ketiga potensi tersebut, konsumen jenis ini mampu bertanggung jawab dan relatif tidak memerlukan perlindungan. Tipe konsumen seperti ini banyak ditemukan di daerah perkotaan. Konsumen akan lebih kritis menanggapi informasi yang didapat, sehingga apabila ada kesalahan terhadap hak mereka pasti akan ada keluhan, saran dan kritik yang dikeluarkan.

Ciri-ciri konsumen tidak terinformasi, antara lain :

- d. kurang berpendidikan;
- e. termasuk kategori kelas menengah ke bawah; dan
- f. tidak lancar berkomunikasi.

Konsumen tersebut perlu dilindungi, dan khususnya menjadi tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan. Tipe konsumen seperti ini, akan lebih menerima segala hal yang terjadi kepada mereka. Hal tersebut karena mereka tidak mengetahui alur informasi dan keluhan jika mereka dirugikan, sehingga negara harus memberikan perlindungan dengan cara penginformasian yang lebih jelas.

Pada hak ini, yaitu hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*), sering disorot jelas oleh pelanggan listrik kaitannya dengan perencanaan pemadaman listrik adalah setiap pelanggan berhak untuk mendapatkan informasi mengenai jadwal pemadaman yang akan terjadi di daerahnya. Apapun bentuk informasi tersebut, sudah seharusnya pelanggan mendapatkannya. Pelanggan tak mempedulikan bagaimana penyebaran informasi tersebut oleh PLN. Setidaknya apabila ada pemberitahuan terlebih dahulu, pelanggan bisa

mempersiapkan kebutuhan-kebutuhan produksi yang memerlukan tenaga listrik.

Informasi harus diberikan secara sama bagi semua konsumen (tidak diskriminatif). Adalah mustahil mengharapkan sebagian besar konsumen memiliki kemampuan dan kesempatan akses informasi secara sama besarnya, mengingat di Indonesia sendiri, banyak masyarakat belum mengalami pemerataan sumber daya ekonomi dan masih tinggal di daerah yang jauh dari perkotaan. Itulah sebabnya, hukum perlindungan konsumen memberikan hak konsumen atas informasi yang benar, yang di dalamnya tercakup juga hak atas informasi yang proporsional dan secara tidak diskriminatif.

7. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Tidak boleh ada tekanan dari pihak luar sehingga tidak ada kebebasan untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya jadi membeli, harus bebas menentukan produk mana yang akan dibeli.

Hak untuk memilih erat kaitannya dengan situasi pasar. Jika seseorang atau suatu golongan diberikan hak monopoli, maka kemungkinan konsumen kehilangan hak untuk membandingkan produk.

Dalam hak ini yaitu hak untuk memilih, jelas sekali konsumen tercederai haknya. Konsumen tidak dapat memilih menggunakan jasa ketenagalistrikan karena PLN adalah pemegang kuasa usaha

ketenagalistrikan di Indonesia yang berwenang mengurus segala yang berhubungan dengan ketenagalistrikan. Meskipun PLN memiliki anak perusahaan yang bekerja pada bidang masing-masing, tetap saja hasilnya disuplai kepada PLN itu sendiri. Segala sesuatunya dikelola oleh PLN sebagai badan usaha milik negara.

8. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu, konsumen berhak untuk mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

Dalam Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan oleh PLN pada pasal 1 ayat (1) menegaskan tentang kewajiban PT. PLN memenuhi pelayanan dengan memperhatikan prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diinformasikan secara luas.

Informasi yang didapat juga harus sama kepada setiap pelanggan. Tidaklah mungkin setiap konsumen mempunyai kesempatan akses informasi yang sama. Karakter sumber daya manusia dan tingkat sosial masing-masing pelanggan tidak sama. Akan tetapi, hal ini tidak mempengaruhi penyebaran informasi, karena penyebaran informasi tidak hanya dengan satu cara. Terdapat berbagai cara untuk menyampaikan

informasi agar tepat kepada pelanggan yang dituju dengan proporsional dan tanpa diskriminatif. Dengan diinformasikan secara luas, berarti setiap pelanggan yang akan terkena dampak pemadaman harus mendapatkan pemberitahuan tersebut. Tidak ada lagi pelanggan yang mengaku belum mendapatkan pemberitahuan sebelum dilaksanakannya pemadaman listrik.

Memaksimalkan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh PLN seperti mobil pembayaran keliling, outlet-outlet pembayaran resmi atau dapat juga dengan menjalin koneksi dengan media cetak maupun radio.

Dalam pasal 29 ayat (1) Undang Undang No. 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, disebutkan bahwa konsumen berhak untuk :

- a. mendapat pelayanan yang baik;
- b. mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c. memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- d. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- e. mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Setiap pelanggan memang memiliki hak untuk mendapatkan ketenagalistrikan secara berkesinambungan dengan keandalan yang baik.

Hal tersebut tercantum jelas dalam pasal 3 ayat (1) Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 03 P/451/M.PE 1991 tanggal 26 April 1991. Menjadi kewajiban bagi PT PLN (PERSERO) selaku pemegang kuasa ketenagalistrikan untuk memberi pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Akan tetapi terdapat pengecualian, yaitu dalam keadaan darurat *force majeure* sewaktu PT PLN (Persero) harus melakukan penghentian sementara, maka hak pelanggan untuk mendapatkan tenaga listrik terus menerus sesuai dengan standar, dapat untuk tidak dipenuhi. Dan atas penghentian sementara ini, pelanggan atau masyarakat tidak memiliki hak untuk menuntut ganti rugi. Tapi, hal ini tidak berarti PLN bisa sesuka hati. Sebab menurut pasal 3 ayat (2) Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No.03 P/451/M.PE/1991, penghentian sementara itu hanya bisa dilakukan oleh PT PLN (Persero) apabila dipenuhi salah satu atau lebih hal-hal sebagai berikut :

1. Diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan pemeliharaan, perbaikan gangguan, perluasan atau rehabilitasi instalasi PT PLN yang berkaitan dengan instalasi pelanggan.
2. Terjadi sesuatu hal pada instalasi yang membahayakan kelangsungan penyaluran tenaga listrik, dan atau keselamatan umum serta keamanan jiwa manusia.
3. Dianggap membahayakan keselamatan umum serta keamanan daerah dan Negara.
4. Atas perintah instansi yang berwajib atau pengadilan.
5. Apabila terdapat perubahan standar dalam bidang ketenagalistrikan.

Selain mendapatkan pelayanan yang baik serta memperoleh tenaga listrik secara berkesinambungan dengan mutu dan keandalan yang baik seperti disebut diatas, masih ada hak lain yang dimiliki pelanggan. Hak tersebut adalah hak untuk mendapatkan pelayanan perbaikan terhadap gangguan penyediaan tenaga listrik atau penyimpangan atas mutu tenaga listrik yang disalurkan.

Ada hak tentu ada juga kewajiban. Kewajiban utama pelanggan tentu saja membayar rekening listriknya setiap bulan tepat waktu. Begitu

seriusnya PT PLN (Persero) terhadap kewajiban para pelanggannya ini hingga jika sampai diabaikan, maka tanpa segan PT PLN (Persero) akan memutus aliran listrik si pelanggan yang bersangkutan.

Kewajiban lain pelanggan antara lain adalah :

1. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul sebagai akibat pemanfaatan tenaga listrik.
2. Menjaga dan memelihara keamanan instansi pelanggan. Memenuhi kewajiban ini adalah berarti mencegah timbulnya berbagai kemungkinan negatif yang akan merugikan seperti kebakaran atau matinya seseorang karena sengatan tenaga listrik.
3. Menggunakan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya. Sambungan listrik yang terdaftar untuk Panti Asuhan misalnya jangan gunakan untuk panti pijat. Karena yang satu tergolong tarif untuk keperluan badan sosial, sementara yang lainnya tergolong tarif untuk keperluan usaha/bisnis.
4. Menjaga Alat Pembatas dan Pengukur (APP) yang dipergunakan. Alat pembatas adalah milik PLN untuk mengukur daya atau tenaga listrik dan energi yang dipakai oleh pelanggan. Alat inilah yang akan diperiksa oleh petugas PLN misalnya dalam rangka penghitungan rekening.
5. Memberikan ijin kepada petugas PLN untuk memasuki persil/bangunan pelanggan untuk melaksanakan tugas pemeriksaan, pemeliharaan serta pengoperasian asset PT PLN (Persero)

Konsumen memiliki sejumlah hak dan sejumlah kewajiban. Sebaliknya PT PLN (PERSERO) juga memiliki hal yang sama. Hal-hal yang menjadi hak pelanggan atau konsumen listrik menjadi kewajiban PLN sebagai pelaku usaha. Keduanya sama-sama dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku tentang ketenagalistrikan. Untuk itu perlindungan hak-hak konsumen dapat dikatakan sebagai upaya mencegah munculnya akibat-akibat yang merugikan konsumen secara langsung. Karena tidaklah mungkin setiap pelanggan mendapatkan informasi yang sama misalkan saja waktu penyampaian atau bentuk informasi yang di dapat. Selain itu posisi tidak berimbang antara PLN sebagai pelaku usaha dengan masyarakat sebagai pelanggan atau konsumen

Masyarakat yang sebagian besar sebagai konsumen tidak terinformasi, tidak mengerti apapun yang menjadi hak dan kewajibannya. Banyak hal yang berkaitan antara hak masyarakat sebagai konsumen listrik dengan pemadaman listrik. Akan tetapi, sebagai konsumen awam akan mengeluh adalah tidak tersampainya informasi yang seharusnya diterima masyarakat jauh sebelum pemadaman dilaksanakan.

PLN khususnya Rayon Kudus di satu sisi merasa melaksanakan bentuk-bentuk perlindungan hak-hak konsumen melalui penyebaran informasi kepada pelanggan tentang adanya rencana pemadaman, tetapi di sisi lain seharusnya pelanggan berhak mendapatkan listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik secara menyeluruh. Untuk

itu tindakan yang dilakukan PLN dalam memadamkan listrik dinilai pelanggan merupakan kesewenangan sebagai pelaku usaha. Pelanggan menginginkan adanya informasi, alangkah baiknya jika beberapa hari sebelum pemadaman, akan tetapi jika mendesak sekalipun, jika sifatnya dadakan setidaknya PLN harus langsung melakukan sosialisasi. Agar masyarakat tahu dan mencari solusi lain buat penerangan. Tindakan PLN dalam mengawasi penyebaran masih kurang maksimal dan terkesan lepas tangan setelah surat pemberitahuan tentang perencanaan pemadaman sampai ke desa/kelurahan, bahkan dapat dikatakan PLN justru memberi tugas tambahan kepada desa/kelurahan. Penggunaan fasilitas penunjang lain juga tidak ada, yang harusnya fasilitas-fasilitas tersebut bisa dimanfaatkan.

Pengawasan terhadap pihak-pihak terkait dalam penyebaran informasi harus lebih tegas. Adanya pihak-pihak yang mengesampingkan pemberitahuan tersebut akan berdampak buruk pada kinerja PLN sendiri bukan kepada mereka yang diamanatkan untuk menyampaikan pemberitahuan tersebut. Perlu bantuan atau kerjasama dengan instansi lain dalam penyebaran informasi tersebut agar lebih sinergis.

Sebagai pelaku usaha penyediaan ketenagalistrikan, PLN tidak dapat begitu saja lepas tanggung jawab meskipun surat pemberitahuan telah disampaikan kepada pihak desa/kelurahan, harus mengawasi pemberitahuan tersebut benar telah tersampaikan atau hanya terhenti sebelum sampai kepada masyarakat. Meskipun PLN telah melakukan

prosedural, agar tidak menciderai hak-hak konsumen, para pelanggan tidak akan peduli informasi yang menjadi hak mereka terhenti dimana. Para pelanggan akan mengajukan keluhan atas ketidaknyamanan mereka sebagai pelanggan kepada PLN karena bagaimanapun masyarakat hanya mengetahui jika segala pemadaman pasti ada hubungan dengan PLN.

Konsumen yang secara merata tidak mengerti tentang hak nya sebagai konsumen tersebut perlu dilindungi, dan khususnya menjadi tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan. Tipe konsumen seperti ini, akan lebih menerima segala hal yang terjadi kepada mereka. Mereka akan dengan pasrah atau diam saja ketika terjadi pemadaman listrik apapun penyebabnya. Hal tersebut karena mereka tidak mengetahui alur informasi dan keluhan jika mereka dirugikan. Negara harus memberikan perlindungan dengan cara penginformasian yang lebih jelas. PLN sebagai badan usaha milik negara dan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan hendaknya memberikan penginformasian yang jelas terhadap pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan PLN termasuk perencanaan pemadaman.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan serta uraian sebagaimana yang telah disampaikan dalam bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat disampaikan penulis adalah :

1. Dalam pelaksanaan prosedur perencanaan pemadaman oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kudus secara administratif telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta, namun seringkali pengumuman kepada pelanggan tidak terlaksana. PLN masih menggunakan metode konvensional hendaknya juga diimbangi dengan inisiatif penggunaan metode modern sehingga prosedur benar-benar terlaksana dengan maksimal. Dan tidak adanya standar operasional yang mengatur pemberitahuan itu sendiri.

2. Sebagian besar desa di bawah lingkup PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota tidak mengerti tentang hak nya sebagai konsumen Tipe konsumen seperti ini, akan lebih menerima segala hal yang terjadi kepada mereka. Mereka akan dengan pasrah atau diam saja ketika terjadi pemadaman listrik apapun penyebabnya. Hal tersebut karena mereka tidak mengetahui alur informasi dan keluhan jika mereka dirugikan. Negara harus memberikan perlindungan dengan cara penginformasian yang lebih jelas. PLN sebagai badan usaha milik

negara dan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan hendaknya memberikan penginformasian yang jelas terhadap pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan PLN termasuk perencanaan pemadaman.

5.2 Saran

Adapun saran-saran dari penulis terkait dengan uraian di atas adalah :

1. Terkait dengan pelaksanaan standar operasional prosedur yaitu :
 - a. Penggunaan metode modern dan pemanfaatan fasilitas-fasilitas lain milik PLN sebagai celah untuk menyampaikan informasi pemadaman kepada pelanggan, yaitu melalui website resmi PLN, jejaring sosial, dengan menggunakan mobil pembayaran listrik keliling, penempelan pamflet di outlet-outlet pembayaran resmi PLN dan di sudut-sudut desa maupun SMS center.
 - b. PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota hendaknya membuat suatu standar operasional perusahaan yang mengatur tentang pemberitahuan kepada pelanggan terkait perencanaan pemadaman.
2. Terkait dengan perlindungan hak-hak konsumen oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota, yaitu :
 - a. Harus ada *controlling* dari pihak PLN sendiri untuk mengawasi sejauh mana pemberitahuan tersebut tersampaikan kepada pelanggan, sehingga PLN tidak terkesan lepas tangan begitu saja.
 - b. Adanya sosialisasi kepada masyarakat sebagai konsumen dari pihak PLN terkait hak dan kewajiban konsumen listrik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Bisri, Ilhami. 2004. *Sistem Hukum Indonesia: Prinsip-Prinsip & Implementasi Hukum di Indonesia*, Jakarta : Rajawali Pers
- Dirdjosisworo, Soedjono. 2005. *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Rajawali Pers
- Kristiyanti, Celina T.S. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nasution, Az. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar.*, Jakarta : Daya Widya
- Peters, A.A.G. 1988. *Hukum dan Perkembangan Sosial (Buku Teks Sosiologi Hukum)*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Pudjosewojo, Kusumadi. 2004. *Pedoman Pelajaran Tata Hukum Indonesia*, Jakarta : Sinar Grafika
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi 2006*, Jakarta : Grasindo
- Shofie, Yusuf. 2009. *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Jakarta : Citra Aditya Bakti
- Soekanto, Soerjono. 1984. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI Press
- Subekti. 1985. *Pokok-Pokok Hukum Perdata Cetakan XX*, Jakarta : Intermedia
- Syawali, H. dan N.S. Imaniyati (eds). 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung :. Mandar Maju

B. Peraturan Perundang-undangan

Subekti, R. dan Tjitrasoedibio, R. 1999. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Pradya Paramita.

Undang Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang Undang Republik Indonesia No. 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang Disediakan oleh PT. Pln (Persero)

C. Pustaka Online

Standar operasi prosedur. online at

<http://ariefrac.wordpress.com/2008/02/05/standar-operasi-prosedur>
[accessed 21/11/12]

PLN.Profil. Online at

<http://www.pln.co.id/3/siaranpers> [accessed 3/12/12]

Organisasi-PLN. online at

http://berita_wonganteng.wordpress.com/pengenalan-organisasi-pt-pln-persero.html [accessed 3/12/12]

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS HUKUM**

Kampus Sekaran Gunungpati, Gedung C.4. Telp. (024) 8507891-70709205,
Semarang Fax : (024) 8507891, Email : fh_unnes@yahoo.co.id, Website :
www.unnes.ac.id

No : 3492 / UN37.1.8 / PP / 2012
Hal : Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Kantor PT. PLN (Persero) Kab. Kudus
Di Kudus

Dengan hormat,
Bersama ini, kami mohon ijin pelaksanaan penelitian untuk penyusunan skripsi/Tugas Akhir
oleh mahasiswa sebagai berikut:

Nama : **SEPTIAN ADI CHANDRA**
NIM : 3450406012
Prodi : Ilmu Hukum
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Atas Pemadaman Listrik
Secara Bergilir Oleh PT. PLN (Persero)

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Semarang, 3 Oktober 2012



Drs. Sartono Sahlan, M.H.

NIP. 195308251982031003

Tembusan :
1. Arsip
Fakultas Hukum Unnes

FM-05-AKD-24



PT. PLN (Persero)
DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN D.I. YOGYAKARTA
AREA KUDUS

Jalan : AKBP R Agil Kusumadya No. 102 – Kudus, 59347
Telepon : (0291) 431982, 433791 Facsimile : (0291) 438435 Website :
Kotak Pos : -

Nomor : 036/330/A-KDS/2012 22 Oktober 2012

Surat Sdr No. : 3492/UN37.1.8/PP/2012

Lampiran : -

Sifat : Segera

Perihal : Ijin Penelitian

Kepada

Yth. Dekan
Fakultas Hukum
Universitas Negeri Semarang

Menindak lanjuti permohonan surat saudara nomor : 3492/UN37.1.8/PP/2012 perihal Ijin Penelitian bagi Mahasiswa Saudara :

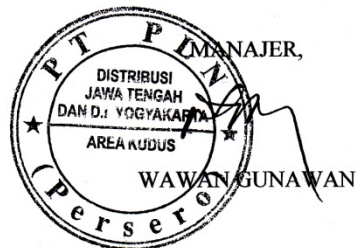
Nama : Septian Adi Chandra
NIM : 3450406012
Prodi : Ilmu Hukum


Dengan ini disampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan ijin penelitian mahasiswa saudara kami ijin
2. Ijin Pelaksanaan diberikan pada tanggal 23 Oktober 2012 s/d selesai
3. Tempat pelaksanaan Penelitian di PT PLN (Persero) Area Kudus
4. Siswa saudara harus mematuhi ketentuan yang berlaku di lingkungan PT. PLN Persero
5. Sifat data tidak diperbolehkan untuk dibawa pulang, hanya diijinkan untuk dibaca dilingkungan PLN

Untuk pelaksanaanya agar siswa saudara menghubungi Saudari Juwita Mayangsari Wardani, AO Administrasi Umum & K3 yang ditunjuk sebagai mentor

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



 <p>PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN D.I.YOGYAKARTA</p> <p>Alamat : Jl. Teuku Umar No.47 Semarang 50234 No Tlp : 024-8411991 Faximile : 024-8412268</p>	PROSEDUR	No. Dok : PJJ. 4.02.01 Revisi ke : 00 Tanggal : 18 Agustus 2010 Halaman : 1/5
	PERENCANAAN PEMADAMAN	

PROSES BISNIS PELAYANAN PELANGGAN DAN JARINGAN

PJJ.4.02.01 : PERENCANAAN PEMADAMAN

1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk merencanakan pemadaman agar pemadaman dapat dilakukan secara efisien dan aman.

2. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Prosedur ini adalah untuk mengatur tatacara merencanakan pemadaman dalam rangka pemeliharaan, perbaikan, tapping jaringan baru, yang pelaksanaan pekerjaannya dapat diatur waktunya agar pemadaman dapat dilakukan sesingkat mungkin, dengan wilayah padam sesempit mungkin dan menghindari pemadaman berulang pada daerah sama.

3. ACUAN

- A. Undang-undang No. 1 Tahun 1970, Bab III Pasal 3 tentang syarat-syarat keselamatan kerja.
- B. Peraturan Menteri No. PER.05/MEN/1996, elemen 6 mengenai keamanan bekerja berdasarkan Sistem Manajemen K3.
- C. Peraturan Menteri No 4 tahun 2009 Peraturan Distribusi
- D. SE GM PT. PLN (PERSERO) Disjateng dan DIY, No. 004.E / GM-DJTY / 2009 tentang Pengoperasian Jaringan 20 kV pada PT. PLN (Persero) Disjateng dan DIY
- E. Tingkat Mutu Pelayanan

4. DEFINISI

Perencanaan Pemadaman adalah kegiatan pelaksanaan berbagai hal yang berhubungan dengan pemutusan suplai listrik kepada pelanggan, baik waktu pemadaman, daerah yang dipadamkan, lama pemadaman maupun petugas yang mengekusi pemadaman dalam rangka keperluan Pemeliharaan, Pengurangan beban dan lain-lain.

5. TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG

- A. Spv Pelayanan Teknik UPJ : Membuat permohonan Pemadamandan bertanggung jawab penanggung jawab terhadap pengoperasian pengoperasian peralatan Switching 20 KV selain PMT penyulang. Supervisor .
- B. SPV Opdist APJ : Mengevaluasi permohonan pemadaman.



PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TENGAH
DAN D.I.YOGYAKARTA

Alamat : Jl. Teuku Umar No.47
Semarang 50234
No Tlp : 624-8411991
Faximile : 024-8412268

PROSEDUR

No. Dok : PJJ. 4.02.01
Revisi ke : 00
Tanggal : 18 Agustus 2010
Halaman : 2/5

PERENCANAAN PEMADAMAN

PROSES BISNIS PELAYANAN PELANGGAN DAN JARINGAN

- C. Asisten Manajer Distribusi : Memberikan persetujuan atas hasil evaluasi Spv Opdist
- D. Piket Dispatcher : Mengendalikan pemadaman.
- E. Petugas Piket UPJ : Memberikan informasi dan meneruskan Perintah Dispatcher ke Petugas pelaksanaan.
- F. Petugas Piket Pelaksana : melaksanakan pengoperasian peralatan switching Distribusi 20 KV selain PMT penyulang.

6. URAIAN PROSEDUR

6.1. UMUM

- A. Perencanaan pemadaman bertujuan untuk meminimalisir pemadaman, dan juga sebagai alat pantau pelaksanaan pemadaman menyangkut daerah yang dipadamkan, petugas pemadaman, tujuan pemadaman, penanggung jawab pemadaman, penanggung jawab pekerjaan, pelanggan besar yang dipadamkan.
- B. Perencanaan Pemadaman untuk keperluan pemeliharaan merupakan perencanaan pemadaman mingguan yang ditujukan untuk mengeffisienkan pemadaman.
- C. Perencanaan pemadaman mingguan merupakan tanggung jawab Sup Opdist berdasarkan hasil rakor operasi mingguan dengan sup teknik UPJ, atau berdasarkan permohonan via fax/email (surat/nota dinas), atau melalui telepon yang disampaikan 3 hari sebelumnya.

6.2. PROSES PERENCANAAN

Prosedur Perencanaan Pemadaman sebagai berikut :

- A. Pemohon dalam hal ini UPJ, atau Sup Har APJ mengajukan Ijin Kerja melalui Rakor Opdist atau via fax/email (surat/nota dinas), atau melalui telepon yang disampaikan 3 hari sebelumnya ke Asmen Dist melalui spv Opdist APJ. Pemadaman yang mengakibatkan pemadaman di dua UPJ atau lebih maka permohonan harus ditembuskan ke UPJ-UPJ yang terkena pemadaman.



PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TENGAH
DAN D.I.YOGYAKARTA

Alamat : Jl. Teuku Umar No.47
Semarang 50234
No Tlp : 024-8411991
Faximile : 024-8412268

PROSEDUR

PERENCANAAN PEMADAMAN

No. Dok : PJJ. 4.02.01
Revisi ke : 00
Tanggal : 18 Agustus 2010
Halaman : 3/5

PROSES BISNIS PELAYANAN PELANGGAN DAN JARINGAN

- B. Apabila pemadaman diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan yang ditangani APJ maka, permohonan pemadaman tetap dimintakan oleh UPJ terkait
- C. Spv Opdist APJ melakukan evaluasi dengan mempertimbangkan :
1. Permohonan yang sudah masuk
 2. Keadaan social politik,
 3. Kegiatan kenegaraan
 4. kondisi system.
 5. Pertimbangan Unit Lain
 6. Dll
- D. Dari Evaluasi pada poit 2 dapat dimintakan approval/persetujuan ke Asmen Distribusi. Persetujuan dapat diberikan secara lesan atau memberikan tanda ACC pada permohonan pemadaman.
- E. Supervisor memberitahukan ke Pemohon bahwa permohonan pemadaman telah disetujui. Pemberitahuan juga disampaikan ke UPJ-UPJ, APJ lain yang mengalami pemadaman.
- F. Apabila permohonan pemadaman melalui rakor atau fax sudah disetujui, maka pemohon/UPJ dapat membuat pengumuman ke pelanggan.
- G. Sebelum pelaksanaan pemadaman Spv Opdist atau sebaliknya Piket Dispatcher saling mengingatkan Jadwal sesuai dengan Formulir Ijin KErja yang telah dibuat selambat lambatnya satu hari sebelum pelaksanaan..



PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TENGAH
DAN D.I. YOGYAKARTA

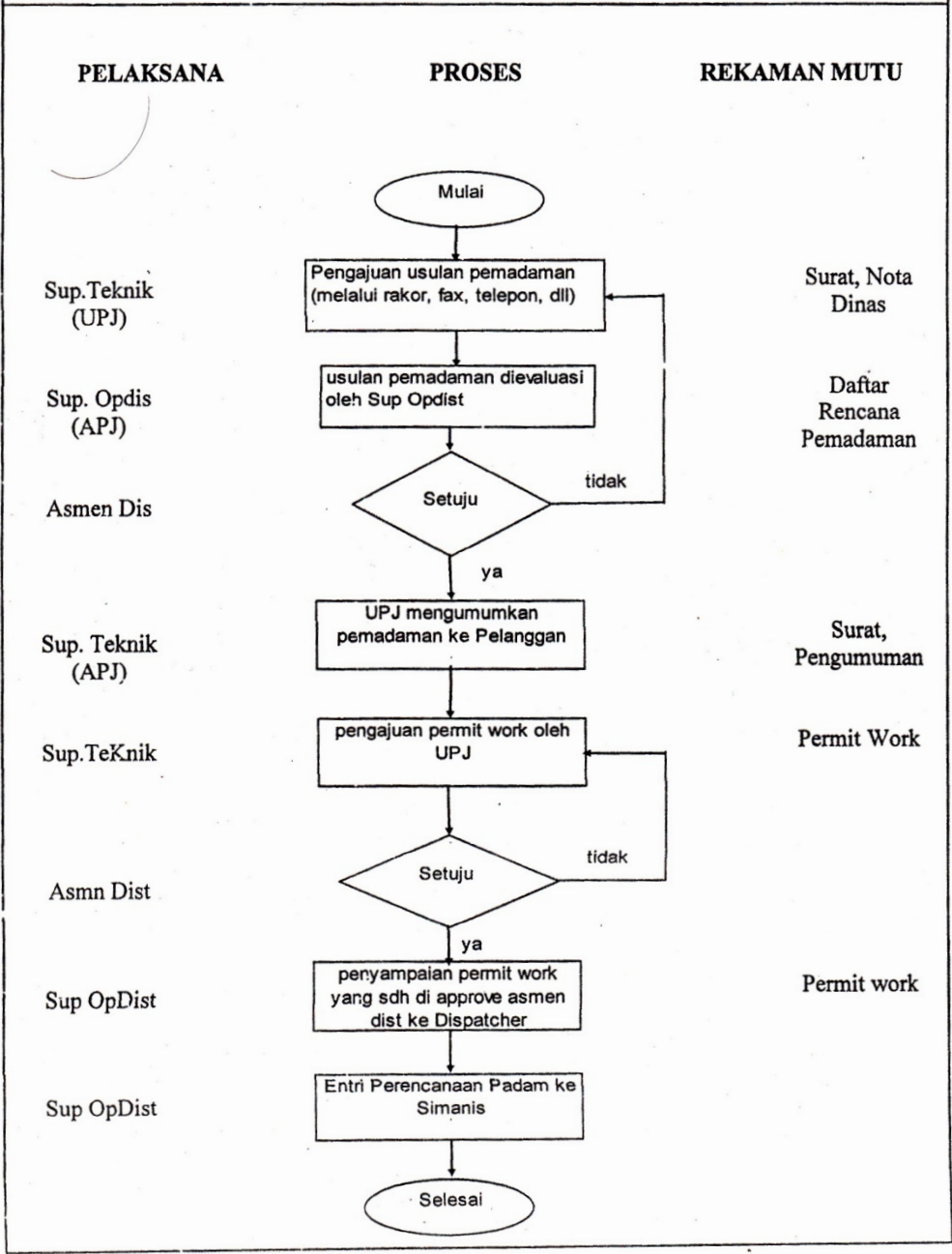
Alamat : Jl. Teuku Umar No.47
Semarang 50234
No Tlp : 024-8411991
Faximile : 024-8412268

PROSEDUR

PERENCANAAN PEMADAMAN

No. Dok : PJJ. 4.02.01
Revisi ke : 00
Tanggal : 18 Agustus 2010
Halaman : 4/5

PROSES BISNIS PELAYANAN PELANGGAN DAN JARINGAN





PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TENGAH
DAN D.I.YOGYAKARTA

Alamat : Jl. Teuku Umar No.47
Semarang 50234
No Tlp : 024-8411991
Faximile : 024-8412268

PROSEDUR

No. Dok : PJJ. 4.02.01
Revisi ke : 00
Tanggal : 18 Agustus 2010
Halaman : 5/5

PERENCANAAN PEMADAMAN

PROSES BISNIS PELAYANAN PELANGGAN DAN JARINGAN

7. DOKUMEN TERKAIT

- A. Prosedur Kelamatan Kerja dalam Pelaksanan Pekerjaan : PK3.04.02.01
- B. Prosedur Penanganan Proses Pemeliharaan dan Penanganan Gangguan : PJJ.4.01.01
- C. Prosedur Permintaan dan Pelaksanaan Pemadaman : PJJ.4.03.01
- D. Prosedur Penormalan Jaringan : PJJ.4.04.01
- E. Instruksi Kerja Pelimpahan Beban. : IJJ.4.01.05

8. REKAMAN MUTU

- A. Formulir Ijin Kerja : FJJ.4.02.02
- B. Formulir Ijin Pemadaman : FJJ. 4.02.01



**PT. PLN (Persero) DISTRIBUSI JATENG DAN DIY
AREA KUDUS
RAYON KUDUS KOTA**

Jl. AKBP Agil Kusumadya No. 102 Kudus

Telp : (0291) 433791 – 431982

Kode Pos : 59347

Fax : (0291) 438435

Website : plnkudus.com

Email : kacabkds@telkom.net

Nomor : 280/050/R-KDS/2012
Lampiran : 1 lembar
Sifat : Segera
Perihal : Pemadaman listrik

29 Oktober 2012

Kepada Yth. Bpk./Ibu :

1. KADES PELANG
2. KADES SENGON BUGEL
3. SMUN 1 MAYONG
4. DJOKO SANTOSO (SPBU)
KEC.MAYONG
JEPARA

Sehubungan dengan rencana pekerjaan pemeliharaan Jaringan Tegangan Menengah, maka PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota akan melakukan pemadaman aliran listrik yang mensuplai ketempat Bapak / Ibu pelanggan selama pekerjaan berlangsung pada :

- Hari / Tanggal : Rabu / 31 Oktober 2012
- Jam : 08.00 s/d 16.00 WIB
- Pekerjaan : Pemeliharaan Jaringan
(ABSW K1-333 s/d K1-355)
- Lokasi Padam : Jl.Raya Mayong (Ds.Pelang s/d Ds.Sengonbugel)

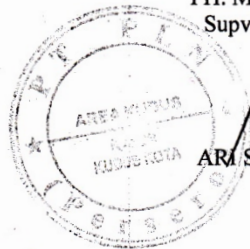
Apabila pekerjaan tersebut ternyata dapat kami selesaikan sebelum waktu yang ditentukan, maka aliran listrik akan segera kami normalkan/nyalakan kembali.

Kepada Bapak Kepala Desa dimohon bantuannya agar pengumuman ini dapat disebar-luaskan/diteruskan kepada para ketua Rt/Rw sehingga dapat disiarkan lewat masjid atau mushola yang ada disekitarnya.

Kami atas nama PT. PLN (Persero) mohon ma'af atas pemadaman tersebut diatas.

Demikian agar menjadikan maklum, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

PH. MANAJER
Supv. Teknik



ARI SUSILO

PT PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN DIY
API KUDUS
UPI KUDUS KOTA

LAPORAN PENJUALAN TENAGA LISTRIK VERSI PUSAT TOTAL

BULAN : November 2012

TARIF	PELANGGAN	DAYA (VA)	PEMAKAIAN KWH				KELEBIHAN KVARI				BIAYA PEMAKAIAN				JUMLAH
			JUMLAH	LWBP	WBP	KELEBIHAN KVARI	BIAYA BEBAN	KWH	KEL.KVARH	TTLB + 15.29%	JUMLAH				
												4=5+6	5	6	
1		3		5	6	7	8	9	10	11	12=8+9+10+11	0			
S.1/220 VA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
S.2/450 VA I	2,351	1,057,950	126,173	59,297	0	0	9,909,000	8,089,477	0	0	38,272,287	0			
II	0	0	0	29,490	0	0	0	7,814,850	0	0	0	0			
III	0	0	0	37,386	0	0	0	13,459,960	0	0	0	0			
S.2/900 VA I	1,459	1,313,100	143,965	32,254	0	0	18,346,950	8,020,332	0	0	63,875,652	0			
II	0	0	0	41,648	0	0	0	12,286,160	0	0	0	0			
III	0	0	0	70,063	0	0	0	25,222,210	0	0	0	0			
S.2/1300 VA	651	846,300	107,490	107,490	0	0	11,400	64,999,819	0	0	65,011,219	0			
S.2/2200 VA	392	862,400	122,247	122,247	0	0	16,600	79,366,282	0	0	79,383,082	0			
S.2/3500 VA s/d 200	428	5,854,300	787,238	787,238	0	0	0	594,276,352	0	0	594,276,352	0			
S.3/2000 KVA	4	1,380,000	402,044	338,376	63,668	0	0	314,662,885	0	0	314,662,885	0			
JUMLAH S	5,285	11,314,050	1,689,157	1,625,489	63,668	0	28,294,150	1,128,217,327	0	0	1,156,501,477	0			
R.1/450 VA I	198,451	71,752,950	12,700,815	4,801,555	0	0	746,757,000	924,834,094	0	0	5,099,645,599	0			
II	0	0	0	3,570,957	0	0	0	1,285,544,520	0	0	0	0			
III	0	0	0	4,328,303	0	0	0	2,142,509,985	0	0	0	0			
R.1/900 VA I	51,747	46,572,300	7,108,663	1,372,523	0	0	836,933,738	529,696,394	0	0	4,120,609,431	0			
II	0	0	0	1,698,074	0	0	0	755,627,535	0	0	0	0			
III	0	0	0	4,038,086	0	0	0	1,998,351,774	0	0	0	0			
R.1/1300 VA	9,195	11,953,500	1,953,917	1,953,917	0	0	723,300	1,540,143,243	0	0	1,540,866,543	0			
R.1/2200 VA	4,546	10,001,200	1,516,323	1,516,323	0	0	883,320	1,205,058,461	0	0	1,205,941,781	0			
R.2/3500 VA s/d 5.500	821	3,389,500	531,648	531,648	0	0	600	472,905,265	0	0	472,905,865	0			
R.3/6000 VA Keatas II	67	928,900	95,701	44,662	0	0	4,200,000	38,459,236	0	0	107,273,306	0			
II	0	0	0	51,039	0	0	0	64,614,070	0	0	0	0			
JUMLAH R	225,827	144,598,350	23,907,087	23,907,087	0	0	1,589,497,958	10,957,744,567	0	0	12,547,242,525	0			
B.1/450 VA I	2,176	979,200	100,138	47,627	0	0	19,458,000	14,621,506	0	0	56,134,126	0			
II	0	0	0	52,511	0	0	0	22,054,620	0	0	0	0			
III	0	0	0	183,656	0	0	33,043,973	55,030,865	0	0	117,112,228	0			
B.1/900 VA I	1,715	1,543,500	183,656	121,210	0	0	0	29,037,390	0	0	0	0			
II	0	0	0	62,446	0	0	0	140,763,662	0	0	140,762,990	0			
B.1/1300 VA	1,106	1,437,800	177,294	177,294	0	0	19,328	789,247,569	0	0	789,272,489	0			
B.1/2200 VA s/d 5.500	2,273	6,704,300	871,455	871,455	0	0	24,900	886,554,759	0	0	2,575,355,953	0			
B.2/16000 VA s/d 200 k	782	16,350,200	2,206,265	983,817	0	0	0	1,686,801,194	0	0	0	0			
II	0	0	0	1,222,448	0	0	0	1,266,693,760	0	0	0	0			
B.3/ > 2000 KVA	10	6,540,000	1,382,150	1,008,717	382,433	553	52,546,201	4,862,805,345	500,465	0	1,267,194,225	0			
JUMLAH B	8,062	33,555,000	4,930,958	4,546,525	382,433	553	52,546,201	4,862,805,345	500,465	0	4,945,852,011	0			
I.1/450 VA I	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
II	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
I.1/900 VA I	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
II	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
III	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
I.1/1300 VA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
I.1/2200 VA	4	8,800	843	843	0	0	0	666,026	0	0	666,026	0			

PEDOMAN WAWANCARA

Nama :

Jabatan :

Pelaksanaan wawancara

Tanggal :

Pukul :

Tempat :

Pertanyaan:

1. Apakah pemadaman listrik itu?
2. Ada berapa macam pemadaman?Jelaskan!
3. Apa saja faktor-faktor penyebab pemadaman?
4. Apakah ada pemberitahuan/informasi kepada pelanggan bila akan ada pemadaman?
5. Berapa batas minimal waktu yang ditetapkan PT PLN dalam menginformasikan pemadaman kepada pelanggan?
6. Melalui media apa saja informasi tersebut disebarkan?
7. Kendala apa yang dihadapi dalam menyampaikan pemberitahuan/informasi tersebut?
8. Bagaimana prosedur pelaksanaan pemadaman?
9. Kendala apa yang dihadapi dalam melaksanakan prosedur tersebut?
10. Apakah pernah ada komplain dari pelanggan listrik tentang diadakannya pemadaman?
11. Bagaimana tindakan PT. PLN dalam menanggapi komplain tersebut?

PEDOMAN WAWANCARA

Nama :

Jabatan :

Pertanyaan:

1. Apakah pernah terjadi pemadaman listrik di wilayah ini ?
2. Apakah ada pemberitahuan dari PT. PLN sebelum terjadi pemadaman listrik ?
3. Bagaimana bentuk pemberitahuan/informasi pemadaman listrik dari PT. PLN ?
4. Pemberitahuan dari PT. PLN diterima berapa hari menjelang pemadaman listrik ?
5. Bagaimana cara penyebaran informasi tentang rencana pemadaman listrik dari PT. PLN kepada masyarakat ?
6. Kapan penyebaran informasi tentang rencana pemadaman listrik dari PT. PLN kepada masyarakat dilakukan oleh pihak desa ?
7. Kendala apa sajakah yang dihadapi dalam menyebarkan informasi rencana pemadaman listrik dari PT. PLN ?

PEDOMAN WAWANCARA

Nama :

Alamat :

Pertanyaan:

1. Apakah pernah terjadi pemadaman listrik di wilayah ini ?
2. Apakah ada pemberitahuan dari PT. PLN sebelum terjadi pemadaman listrik ?
3. Bagaimana bentuk pemberitahuan/informasi pemadaman listrik dari PT. PLN ?
4. Pemberitahuan dari PT. PLN diterima berapa hari menjelang pemadaman listrik ?
5. Apakah anda pernah mengadukan keluhan kepada PT. PLN terhadap pemadaman listrik yang terjadi ?
6. Bagaimana respon PT. PLN ketika anda mengadukan keluhan ?
7. Apa tindakan yang dilakukan PT. PLN menanggapi keluhan tersebut ?