

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

UUD 1945 memuat baik cita-cita, dasar-dasar, maupun prinsip-prinsip penyelenggaraan negara. Cita-cita pembentukan negara kita kenal dengan istilah tujuan nasional yang tertuang dalam alinea keempat yaitu :

1. Melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.
2. Memajukan kesejahteraan umum.
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa.
4. Ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Cita-cita tersebut akan dilaksanakan dalam satu susunan Negara Republik Indonesia yang berdiri diatas lima dasar yaitu Pancasila sebagaimana juga dicantumkan dalam alinea keempat di dalam pembukaan UUD 1945. Untuk mencapai cita-cita tersebut dan melaksanakan penyelenggaraan negara berdasarkan Pancasila, UUD 1945 telah memberikan kerangka susunan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Norma-norma dalam UUD 1945 tidak hanya mengatur kehidupan politik tetapi juga kehidupan ekonomi dan sosial. Hal ini karena para pendiri bangsa menghendaki rakyat indonesia berdaulat secara penuh, bukan hanya kedaulatan politik. Maka UUD 1945 merupakan konstitusi politik, konstitusi ekonomi, dan konstitusi sosial yang harus menjadi

acuan dan landasan secara politik, ekonomi, dan sosial, baik oleh negara (*state*), masyarakat (*civil society*), ataupun pasar (*market*).¹

Sebagai konstitusi ekonomi, UUD 1945 juga mengatur bagaimana sistem perekonomian nasional seharusnya disusun dan dikembangkan. Ketentuan utama UUD 1945 tentang sistem perekonomian nasional dimuat dalam Bab XIV Pasal 33. Ketentuan tentang sistem perekonomian nasional memang hanya dalam satu pasal yang terdiri dari lima ayat. Namun ketentuan ini harus dielaborasi secara konsisten dengan cita-cita dan dasar negara berdasarkan konsep-konsep dasar yang dikehendaki oleh pendiri bangsa. Selain itu, sistem perekonomian nasional juga harus dikembangkan terkait dengan hak-hak asasi manusia yang juga mencakup hak-hak ekonomi, serta dengan ketentuan kesejahteraan rakyat.²

Oleh karena itu pembangun nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata material dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta meletakkan prinsip-prinsip dasar yang harus dipedomani dalam menjalankan roda perekonomian dan mewujudkan kesejahteraan sosial. Pasal 33 UUD 1945, sebagai dasar untuk mewujudkan keadilan, kesejahteraan dan kemakmuran rakyat melalui peranan dan keberpihakan negara dalam meningkatkan taraf hidup rakyat. Pembangunan bangsa Indonesia dalam era globalisasi dilaksanakan secara terpadu dan terencana di segala sektor kehidupan. Pembangunan nasional yang dilaksanakan saat ini adalah pembangunan berkesinambungan secara bertahap guna meneruskan cita-

¹Jimly Asshiddiqie, *IMPLIKASI PERUBAHAN UUD 1945 TERHADAP PEMBANGUNAN HUKUM NASIONAL, MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA*, Jakarta, 2008, hlm.19.

²*Ibid*, hlm. 20.

cita bangsa Indonesia untuk mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Maka dari pada itu disini UUD 1945 Pasal 33 menjadi dasar kepada bentuk Undang-Undang BUMN untuk menjalankan apa yang diamanatkan pada UUD 1945, oleh karena itu suatu tujuan BUMN tidak boleh bertentangan dengan apa yang diamanatkan UUD 1945 Pasal 33.

Kemajuan teknologi telah membawa dampak yang sangat besar dalam tatanan kehidupan sekarang ini. Banyak pekerjaan yang dulunya mustahil untuk dilakukan namun dengan adanya teknologi menjadikan pekerjaan tersebut dapat dilakukan oleh manusia. Kemajuan teknologi ini menjadikan manusia atau masyarakat mudah dalam melakukan kegiatan di segala bidang, baik bidang transportasi, informasi, dan bidang-bidang lainnya. Semua teknologi yang ada sekarang ini pada umumnya pengoperasionalannya bergantung kepada listrik. Listrik secara umum telah banyak membantu manusia dalam melakukan berbagai kegiatan, mau tidak mau kebutuhan akan listrik harus tersedia dan perlu ditingkatkan, agar dapat menyediakan tenaga listrik yang cukup serta merata dengan mutu pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Pengelolaan listrik di Indonesia saat ini dikelola oleh PT. PLN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang diberi kuasa mengurus segala aspek ketenagalistrikan yang ada di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, tugas utama PT. PLN (Persero) adalah untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum

secara terus-menerus (berkesinambungan) dengan mutu dan keandalan yang baik, juga wajib memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Listrik adalah daya atau kekuatan yang ditimbulkan oleh adanya gesekan atau melalui proses kimia, dapat digunakan untuk menghasilkan panas atau cahaya, atau untuk menjalankan mesin³. Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik, tenaga listrik adalah suatu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan di distribusikan untuk segala macam keperluan, tetapi tidak meliputi listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika, atau isyarat.⁴ Untuk menghasilkan listrik itu dibutuhkan suatu pembangkit seperti PLTA (Pembangkit Listrik Tenaga Air), PLTU (Pembangkit Listrik Tenaga Uap), PLTS (Pembangkit Listrik Tenaga Sampah) dan lain-lain. Semua itu dapat bekerja apabila menggunakan mesin, oleh karena itu dibutuhkan bahan bakar seperti batu bara, gas, minyak bumi, dan lain-lain. Yang dapat menggerakkan mesin itu untuk menghasilkan listrik. Dan didalam pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD Tahun 1945) menyebutkan "Bumi dan air dan kekayaan alam yang didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat".⁵ Oleh karena itu pembangunan nasional bertujuan mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur yang merata material dan spritual berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 serta meletakkan prinsip" dasar yang harus dipedomani dalam menjalankan roda perekonomian dan mewujudkan

³ www.google/skemaku.com diakses pada tanggal 9 April 2017

⁴ Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, ketentuan umum pasal 1-2

⁵ Undang-Undang Dasar 1945, fokusmedia, Bandung, 2002, hlm. 24

kesejahteraan sosial. Maka dari itu PT PLN (Persero) menjalin kerjasama dengan badan hukum lain seperti kepada pemborong-pemborong, perusahaan-perusahaan penagih seperti koperasi dan bank-bank. kerjasama itu dimuat ketentuan-ketentuan atau peraturan yang harus dilakukan oleh kedua belah pihak agar tercapai pelaksanaan sistem kerja yang lebih efisien dan saling menguntungkan untuk meningkatkan pengawasan dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tujuan perusahaan. Agar kualitas pelayanan pelanggan teratasi dengan cepat dan memberikan kepuasan pada masyarakat. PT. PLN (Persero) adalah perusahaan yang memiliki kuasa atau izin atas kelangsungan listrik di Indonesia, maka dari itu PT. PLN memiliki kewajiban atau tanggung jawab terhadap masyarakat atau konsumen listrik di Indonesia diantaranya pada pasal 29 Ayat (1) Huruf e Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, yaitu:

- a. Mendapatkan pelayanan yang baik;
- b. Mendapatkan 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/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan

tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.⁶

Perlu ditegaskan bahwa hak konsumen adalah merupakan kewajiban dari pelaku usaha, dan sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha. Dalam melihat pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN, maka dapat dikatakan masyarakat selaku konsumen telah melaksanakan kewajibannya, yaitu membayar sesuai dengan tarif yang sudah ditentukan. Namun masyarakat tidak memperoleh haknya untuk kenyamanan dan keamanan berupa pemadaman listrik yang secara tiba-tiba ataupun terjadwal yang dapat berakibat pada terganggunya aktivitas sehari-hari. Terlebih lagi bagi mereka konsumen listrik yang mata pencahariannya tergantung dengan kontinuitas listrik, dengan padamnya listrik ini jelas sangat berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan mereka. Perlakuan yang diberikan oleh pihak PT. PLN (Persero) selaku perusahaan listrik negara seringkali membuat jengkel masyarakat, masyarakat diperlakukan tidak sebagaimana mestinya, sering dalam keadaan terpaksa menerima perlakuan tersebut karena masyarakat memang sangat membutuhkannya, padahal juga hak masyarakat untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Salah satu Kasus yang terjadi di Bandung, Warga masyarakat di beberapa lokasi di Kota Bandung mengeluhkan pelayanan dari PT. PLN (Persero). Saat terjadi gangguan listrik, berulang kali di telepon, reaksi petugas pelayanan sangat lambat, selalu lebih satu jam baru petugas tiba dilokasi.

⁶Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, pasal 29

Biasanya apabila pihak PT. PLN (Persero) akan memadamkan listrik di beberapa lokasi ada himbauan terlebih dahulu kepada masyarakat, dan himbauan tersebut 1x24 jam sebelum pemadaman dilakukan. Akan tetapi, ada beberapa pemadaman listrik yang dilakukan tanpa memberikan himbauan kepada masyarakat, contohnya di daerah Cikadut Kelurahan Jati Handap Kecamatan Mandala Jati.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PT. PLN (Persero). Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, maka berdasarkan UUD RI No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Untuk itu PT. PLN(Persero) memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang/tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas/pelayanan yang diberikan, dengan

sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya.

Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

Berdasarkan pada uraian latar belakang sebagaimana tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai tanggung jawab PT. PLN (Persero) terhadap masyarakat bilamana terjadi padamnya aliran listrik

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab PT. PLN (Persero) terhadap pemadaman listrik secara sepihak dihubungkan dengan Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009?
2. Apa kendala PT. PLN (Persero) dalam melaksanakan tanggung jawab hukum?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui kendala PT. PLN (Persero) dalam melaksanakan tanggung jawab hukum dalam ketenagalistrikan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan teoritis dan praktis. Adapun kegunaan dari keduanya adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya berkenaan dengan tanggung jawab PT. PLN (Persero), yaitu untuk mensejahterakan masyarakat.

2. Secara Praktis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah dalam hal untuk membuat kinerja PT. PLN (Persero) agar lebih baik lagi dan diutamakan untuk mensejahterakan masyarakat.

E. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 (UUD Tahun 1945) yang menyebutkan bahwa:

*“bumi dan air dan kekayaan alam terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”.*⁷

Penjelasan pada pasal ini bahwa dalam Pasal 33 tercantum dasar demokrasi ekonomi, produksi dikerjakan oleh semua, untuk semua dibawah

⁷Undang Undang Dasar 1945, citra umbara, Bandung, 2002.hlm.13

pimpinan atau penilikan anggota-anggota masyarakat, kemakmuran masyarakatlah yang diutamakan, bukan kemakmuran orang-perorangan, sebab itu perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Apabila di dalam pasal ini di jadikan dasar atau pijakan pemerintah di dalam membuat suatu perusahaan untuk mengelola bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya maka dibentuklah perusahaan Negara yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai unit usaha yang mengelola kekayaan alam untuk kesejahteraan sosial.

Didalam menerapkan pasal itu maka pembangunan nasionalah yang tepat untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata material dan spiritual berdasarkan Pancasila dalam wadah Negara kesatuan Republik Indonesia yang merdeka, berdaulat, bersatu dan berkedaulatan rakyat dalam suasana perikehidupan bangsa yang tentram, tertib dan damai.⁸ Dan didalam pembangunan yang dalam arti seluas-luasnya meliputi segala segi kehidupan masyarakat termasuk kehidupan ekonomi. Namun orientasi pembangunan yang semata-mata berfokus pada pembangunan ekonomi sebenarnya kurang tepat, mengingat pembangunan ekonomi tidak dapat dilakukan tanpa menyelaraskan dengan pembangunan segi-segi kehidupan masyarakat lainnya.⁹ Disinilah peranan pemerintah sebagai *prime mover* (penggerak utama) didalam kehidupan ekonomi dalam masyarakat tampak dengan nyata, sebagai akibat dari tekad pemerintah kita menggunakan ekonomi dalam rangka mencapai masyarakat.

⁸C.F.G, Sunarjati Hartono, *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*, Alumni, Bandung, 1991, hlm 3.

⁹Mochtar Kusumaatmadja, *Pembinaan Hukum Dalam Pembangunan Nasional*, Bina Cipta, Bandung, 1982, hlm 3.

Menurut teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto adalah bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu:¹⁰

1. Faktor hukumnya sendiri (undang-undang).
2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum.
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum.
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
5. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

Maka dari itu setidaknya perusahaan BUMN harus mematuhi atau berlaku pada Undang-Undang ini. Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan bahwa di dalam konsideran menimbang bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dimana mempunyai asas dan tujuan di dalam undang-undang ini menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Pasal 2 adalah:

1. Pembangunan ketenagalistrikan menganut asas:
 - a. Manfaat

¹⁰Soerjono Soekanto, *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*, Ramadja Karya, Bandung, 1988, hlm 80.

Bahwa hasil pembangunan ketenagalistrikan harus dapat dimanfaatkan sebesar-besarnya bagi kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.

b. Efisiensi berkeadilan

Bahwa pembangunan ketenagalistrikan harus dapat dilaksanakan dengan biaya yang seminimal mungkin, tetapi dengan hasil yang dapat dinikmati secara merata oleh seluruh rakyat.

c. Berkelanjutan

Usaha penyediaan tenaga listrik harus dikelola dengan baik agar dapat terus berlangsung secara berkelanjutan.

d. Optimalisasi ekonomi dalam pemanfaatan sumber daya energi

Bahwa penggunaan sumber energi untuk pembangkitan tenaga listrik harus dilakukan dengan memperhatikan ketersediaan sumber energi.

e. Mengandalkan pada kemampuan sendiri

Pembangunan ketenagalistrikan dilakukan dengan kemampuan dalam negeri.

f. Kaidah usaha yang sehat

Usaha ketenagalistrikan dilaksanakan dengan menerapkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, pertanggung jawaban, dan kewajaran.

g. Keamanan dan keselamatan

Setiap penyedia dan pemanfaatan tenaga listrik harus memperhatikan keamanan instalasi, keselamatan manusia, dan lingkungan hidup disekitar instalasi.

h. Kelestarian fungsi lingkungan

Setiap penyelenggara penyedia tenaga listrik harus memperhatikan kelestarian fungsi lingkungan hidup dan lingkungan sekitar.

i. Otonomi daerah.

Yang dimaksud otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- 2 Asas pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.

F. Langkah-Langkah Penelitian

Metode Penelitian merupakan suatu unsur yang mutlak dalam suatu penelitian, demikian pula hubungannya dengan penulisan skripsi ini, langkah-langkah yang digunakan penulis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian *deskriptif-analitis*, menurut Soerjono Soekanto dikatakan, bahwa : “penelitian yang bersifat *deskriptif-analitis*, dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala tertentu. Maksudnya adalah untuk mempertegas hipotesa, agar dapat memperluas teori-teori lama, atau di dalam kerangka menyusun teori-teori lama, atau di dalam kerangka menyusun teori-teori baru”.¹¹

2. Metode Pendekatan

Permasalahan pokok dalam penelitian ini ditempuh dengan menggunakan pendekatan *yuridis-normatif*. Menurut Ronny Hanitijo Soemitro pendekatan *yuridis-normatif*, bahwa : “Menurut pendekatan yang bersifat yuridis normatif dilakukan dengan cara meneliti data sekunder dan disebut juga dengan penelitian hukum kepustakaan”.¹²

Metode penelitian yuridis-normatif ini dipergunakan karena penelitian yang peneliti lakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang merupakan data sekunder yang ditunjang oleh data primer dengan cara penelitian lapangan berupa wawancara tidak terarah atau tidak terstruktur (*Non Directive Interview*).

3. Teknik Pengumpulan Data

Sehubungan dengan penelitian hukum ini menggunakan pendekatan *Yuridis-normatif*, maka penulis melakukan dua tahap, yaitu :

a. Penelitian kepustakaan (*library Research*)

¹¹Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 1986, hlm 10.

¹²Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Semarang, 1990, hlm 9.

Dilakukan untuk memperoleh data sekunder, berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

1) Bahan-bahan hukum primer

Dalam hal ini penulis menggunakan bahan hukum primer berupa : Undang-Undang No. 19 Tahun 2003 tentang BUMN, Undang-undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 2005

2) Bahan-bahan hukum sekunder

Penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, seperti hasil karya ilmiah dan hasil penelitian para pakar di bidang ilmu hukum.

3) Bahan-bahan hukum tersier

Bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti ensiklopedi hukum, majalah, internet, koran dan lain sebagainya.

4) Observasi

Metode observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dan gejala-gejala untuk kemudian dilakukan pencatatan. Dalam kaitannya dengan penelitian ini peneliti langsung terjun ke lapangan dan mendapatkan data yang berkaitan dengan penelitian.

5) Wawancara

Yakni sasaran atau alat pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan orang-orang yang melakukan komunikasi. Secara sederhana wawancara merupakan suatu proses tanya-jawab secara lisan kepada pihak yang bersangkutan.

4. Analisis Data

Setelah data diperoleh dan terkumpul secara lengkap, baik data primer maupun sekunder lalu data tersebut diolah dengan cara dikelompokkan sesuai dengan permasalahan yang dikaji dan dikaitkan dengan beberapa peraturan dibidang ketenagalistrikan hingga dirumuskan suatu pengetahuan baru mengenai hal sebagaimana yang diteliti dalam penelitian ini.

5. Lokasi Penelitian

Kantor PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Kota Bandung Jalan P.H.H. Mustafa No. 45 Bandung.

