

## ABSTRAK

### **Alif Pasah Fachrudin (2170010004) : “Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Pelayanan Konsumen Listrik Oleh PT. PLN (Persero) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Ketenagalistrikan Di Surade Kabupaten Sukabumi”**

Kebutuhan masyarakat sangat banyak dan tidak terbatas jumlahnya. Salah satunya adalah kebutuhan akan tenaga listrik. Hal ini disebabkan karena hampir seluruh aktifitas masyarakat bergantung pada energi listrik. Namun, kadang-kadang terjadi pemadaman listrik sehingga terganggunya aktifitas masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Pihak PT. PLN (Persero) UPJ Surade selaku pelaku usaha yang menyalurkan energi listrik bertanggung jawab terhadap pemadaman yang terjadi. PT. PLN (Persero) juga harus memperhatikan pelaksanaan hak-hak konsumen ketenagalistrikan dan standar mutu pelayanannya sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Penelitian ini bertujuan untuk *pertama*; mengetahui pelaksanaan perlindungan konsumen atas pelayanan listrik di PT. PLN (Persero) UPJ Surade hubungannya dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. *Kedua*, Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero) UPJ Surade dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen atas pelayanan listrik. *Ketiga*, Untuk mengetahui upaya yang dilakukan PT. PLN (Persero) UPJ Surade terhadap kendala yang dihadapi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen atas pelayanan listrik.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis yuridis empiris yang artinya penelitian yang mengkaji gambaran mengenai fakta-fakta yang ada (empiris) serta analisis yang akurat mengenai peraturan perundang-undangan yang berlaku dihubungkan dengan teori-teori hukum dan praktik dari pelaksanaan aturan hukum yang ada berkaitan dengan pelayanan listrik dan perlindungan konsumen.

Teori yang digunakan adalah Teori Negara Hukum sebagai *Grand Theory*, kemudian untuk melihat hubungan antar peraturan perundang-undangan yang menjadi sumber hukum primer pada penelitian ini digunakan Teori Tentang Pelayanan sebagai *Midle Theory* dan untuk meneliti digunakan Teori Perlindungan Konsumen sebagai pisau analisis atau *Applied Theory*.

Penelitian yang dilakukan penulis ini menyimpulkan bahwa pihak PLN sebagai pelaku usaha masih lalai dalam merealisasikan dan memenuhi hak-hak konsumen Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Kendala yang dihadapi oleh PLN adalah kurangnya pasokan energi listrik dan mesin pembangkit serta minimnya informasi pemadaman listrik ke pelanggan dan minimnya sumber daya manusia. Upaya-Upaya yang dilakukan oleh pihak PLN selaku pelaku usaha adalah melakukan sosialisasi atau pemberitahuan kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen listrik dan untuk mengatasi hambatan dalam melaksanakan hak-hak konsumen memperbaiki dan membangun mesin-mesin energi listrik agar dapat memenuhi daya listrik yang dibutuhkan masyarakat sehingga pemadaman listrik dapat dihindarkan.

*Kata kunci* : pelayanan listrik, perlindungan konsumen, hak konsumen.

## ABSTRACT

Community needs are very numerous and not limited in number. One of them is the need for electric power. This is because almost all of the activities of the Community depend on electrical energy. However, sometimes the power outage occurs so that the disruption of people's activities in fulfilling their needs. PT. PLN (Persero) UPJ Surade as a business actors who channel electrical energy is responsible for the blackout. PT. PLN (Persero) should also pay attention to the implementation of consumer rights electricity and the quality standards of its services under Law number 8 of 1999 on consumer Protection and Law number 30 year 2009 about electricity.

The study aims for the first; Know the implementation of consumer protection of electrical services in PT. PLN (Persero) UPJ Surade in conjunction with ACT number 8 year 1999 on consumer Protection and Law number 30 year 2009 about electricity. Secondly, to know the obstacles faced by PT. PLN (Persero) UPJ Surade in providing legal protection against consumers of electrical services. Thirdly, to know the efforts of PT. PLN (Persero) UPJ Surade to the obstacles faced in providing legal protection against consumers of electrical services.

The research method used in the study is a descriptive method of empirical analysis which means that research studies on the facts of the present (empirical) and accurate analysis of statutory regulations are linked with the legal theories and practices of the implementation of existing legal rules relating to electrical services and consumer protection.

The theory used is the Rule of Law as the *Grand Theory*, then to see the relationship between the laws and regulations that are the primary source of law in this study, the Theory of Services as *Middle Theory* and to examine the use of Consumer Protection Theory as a knife analysis or *Applied Theory*.

Research conducted by this author concluded that PLN as a business entrepreneur is still negligent in realizing and fulfilling the Consumer Rights Article 4 Act number 8 of 1999 about consumer Protection and article 29 of law number 30 Year 2009 about electricity. The obstacles faced by PLN are the lack of electrical energy supply and engine power and lack of power outage information to the customers and lack of human resources. Efforts undertaken by PLN as a business perpetrator is to conduct a sosilaization or notice to the public regarding the rights of electricity consumers and to overcome the barriers in carrying out the rights of consumers to improve and build Electric energy machines in order to fulfill the electricity needed by the community so that the power outage can be avoided.

*Keywords: electricity service, consumer protection, consumer rights.*