

ABSTRAK

Listrik merupakan suatu kebutuhan pokok bagi makhluk hidup khususnya untuk manusia. Keberadaan listrik mempunyai peran vital dalam keberlangsungan kehidupan manusia. Di Indonesia sendiri Perusahaan Listrik Negara (PLN) menjadi satu-satunya Badan Usaha Milik Negara yang berfungsi sebagai penyedia listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hak-hak konsumen terhadap pemadaman listrik sepihak yang dilakukan oleh PLN Kota Semarang dan kesesuaianya dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta untuk mengetahui permasalahan dan kendala yang dialami oleh PLN Kota Semarang beserta solusinya dalam proses pemberian perlindungan konsumen di PLN Kota Semarang

Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis sosiologis dengan menggunakan data primer sebagai data utamanya. Teknik pengumpulan data primer dengan wawancara kepada pihak PT PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Semarang timur dan data sekunder dengan membaca, mengkaji, dan menganalisa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif yaitu ditafsirkan secara logis dan sistematis kemudian ditarik kesimpulan. Dari hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan perlindungan konsumen di PLN Semarang telah memenuhi standar yang ditetapkan.

Proses pelaksanaan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT.PLN terbagi menjadi 2 yaitu Pemadaman Listrik Terencana dimana Pemadaman yang diakibatkan adanya kegiatan yang telah direncanakan oleh PLN yang mengharuskan terhentinya aliran listrik PLN ke pelanggan . Ada pula Pemadaman Listrik Tidak Terencana(Gangguan) dimana pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT.PLN yang terjadi sewaktu-waktu tanpa bisa diprediksi atau terjadinya gangguan tanpa direncanakan. Wujud perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak PLN apabila terjadi pemadaman listrik sepihak adalah melalui kompensasi atau ganti rugi. Jadi apabila ada pemadaman listrik akan mendapatkan kompensasi namun bukan dalam bentuk uang namun pemotongannya melalui kWh. Untuk kendalanya sudah banyak yang ditanggulangi secara preventif. Untuk solusinya berusaha meminimalisirkan adanya pemadaman listrik yang terencana maupun yang secara gangguan, serta memerlukan peran aktif dari masyarakat untuk melaporkan apabila adanya gangguan yang terjadi sepertinya adanya ledakan listrik. Dengan adanya peran aktif masyarakat akan mempercepat proses perbaikan dan pemulihan jaringan listrik.

Kata Kunci : *Pemadaman Listrik, Perlindungan Konsumen, PLN*

ABSTRACT

Electricity is a basic need for living things, especially for humans. The existence of electricity has a vital role in the continuity of human life. In Indonesia, the State Electricity Company (PLN) is the only State-Owned Enterprise that functions as a provider of electricity for all Indonesian people. This study aims to determine the implementation of consumer rights protection against unilateral blackouts by the Semarang City PLN and its compliance with the Consumer Protection Act and to find out the problems and obstacles experienced by the Semarang City PLN and it's a solution in the process of providing consumer protection at PLN Semarang city.

The research method used is a sociological juridical method using primary data as the main data. Primary data collection techniques by interviewing PT PLN's Customer Service Unit (ULP) East Semarang and secondary data by reading, study, and analyzing primary, secondary and tertiary legal materials. The analysis technique used is a qualitative, analysis which is interpreted logically and systematically and then conclusions are drawn. From the results of the research and discussion, it was concluded that the implementation of consumer protection at PLN Semarang has met the established standards.

The process of implementing a power outage by PT PLN is divided into 2 namely Planned Power Outages where the blackouts are due to activities planned by PLN that require the cessation of electricity to the customers. There are also Unplanned Power Outages (Interruptions) where power outages by PT PLN occur at any time without being able to be predicted or the occurrence of unplanned interruptions. The form of consumer protection provided by the PLN in the event of a unilateral power outage is through compensation or compensation. So if there is a power outage will get compensation but not in the form of money but cuts through the kWh. For the obstacles, many have been prevented. For the solution, try to minimize planned and uninterrupted power outages, as well as require an active role from the community to report if an interruption occurs that seems like an electric explosion. With the active role of the community will accelerate the process of repairing and restoring electricity networks.

Keywords : Power Outages, Consumer Protection, PLN