

ABSTRAK

Listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting dan sebagai sumber daya ekonomis yang paling utama yang dibutuhkan dalam berbagai sektor. 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 sehubungan dengan fungsi listrik adalah adanya kemajuan teknologi komunikasi maupun informatika yang turut memperluas ruang gerak arus transportasi barang maupun jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen terhadap pemeliharaan jaringan serta kendala apa sajakah yang timbul dalam perlindungan konsumen dalam pemeliharaan jaringan oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) di Kota Pematang Besera beserta solusinya. 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 Kota Pematang Besera 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 terdapat beberapa bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh PT PLN yang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan kepada para konsumen seperti penyediaan suplai listrik yang maksimal dan pengadaan sarana prasarana agar listrik dapat menyentuh seluruh daerah di Indonesia. Terdapat pula bentuk dari hak dan kewajiban konsumen maupun PT PLN selaku pelaku usaha, Adapun kendala yang dialami oleh PT PLN sendiri terdiri dari kendala internal yaitu berasal dari lingkup PT PLN sendiri seperti human error atau sarana prasarana yang kurang memadai, kemudian kendala eksternal seperti perilaku dan budaya konsumen yang merugikan PT PLN yaitu tindakan kecurangan atau illegal dan perilaku tidak tertib dalam melakukan pembayaran secara tepat waktu. Berkaitan dengan revolusi industri, saat ini PT PLN juga menyediakan pembayaran prabayar dan pascabayar serta konsumen saat ini dapat melakukan pembayaran melalui offline maupun online seperti e-commerce. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi dan mengikuti perkembangan zaman dengan teknologi saat ini. Pembangunan sutet juga diperbolehkan dan telah memiliki standar keamanan asalkan sesuai dengan peraturan dan jarak yang telah ditetapkan oleh pihak berwenang.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Perlindungan Jaringan, Perseroan Terbatas, PT PLN*

ABSTRACT

Electricity is one of the most important needs of society and as the main economic resource needed in various sectors. Many welfare activities use electrical energy. Increasing the welfare of the community and efforts to increase the standard of living cannot be separated from the provision of electricity. The importance of electrical energy for the community can be shown by the large amount of electricity used by the community for both household and industrial consumption and trade on a local and national scale. Another thing related to the function of electricity is the advances in communication and information technology that have helped expand the space for the flow of goods and services transportation.

This study aims to determine the form of consumer protection against network maintenance as well as what problems arise in the protection of consumers in network maintenance by the Limited Liability Company State Electricity Company (PT PLN) in Pematang City and the solutions. The research method used is sociological juridical method using primary data as the main data. Primary data collection techniques by interviewing the Pematang City PT PLN and secondary data by reading, reviewing, and analyzing primary, secondary and tertiary legal materials. The analysis technique used is qualitative analysis, which is interpreted logically and systematically and then conclusions are drawn.

From the results of research and discussion, it is concluded that there are several forms of consumer protection provided by PT PLN which aim to maximize services to consumers such as providing maximum electricity supply and provision of infrastructure so that electricity can touch all regions in Indonesia. There are also forms of the rights and obligations of consumers and PT PLN as business actors, the obstacles experienced by PT PLN itself consist of internal constraints, namely originating from the scope of PT PLN itself such as human error or inadequate infrastructure, then external obstacles such as behavior and consumer culture that is detrimental to PT PLN, namely fraudulent or illegal acts and disorderly behavior in making payments in a timely manner. In connection with the industrial revolution, currently PT PLN also provides prepaid and postpaid payments and consumers currently can make payments via offline or online such as e-commerce. It aims to make it easier for consumers to make transactions and keep up with the times with today's technology. Construction of silk is also allowed and has a safety standard as long as it is in accordance with the rules and the distance set by the authorities.

Keywords: *Consumer Protection, Network Protection, Limited Liability Company, PT PLN*