

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan aktivitas masyarakat banyak menyebabkan perubahan dalam berbagai bidang di antaranya ekonomi, sosial, pembangunan, dan lain-lain. Kondisi ini menuntut pemerintah agar dapat menciptakan berbagai macam produk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Produk jasa yang dikeluarkan pun harus menguntungkan konsumen maupun pelaku usaha. Konsumen maupun pelaku usaha dibatasi oleh peraturan yang dibuat pemerintah sebagai acuan dalam menjalankan usaha sekaligus untuk melindungi hak-hak konsumen atau pelaku usaha. Dalam rangka usaha untuk melindungi konsumen secara umum dan mengingat posisi konsumen yang lemah, maka ia harus dilindungi oleh hukum, karena tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat.¹ Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Melihat hal itu, sejak tanggal 20 April 1999 telah disahkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disingkat dengan UUPK.²

Pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak konsumen agar dapat tercipta kerjasama yang baik antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat konsumen

¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), hal. 11.

² Najmudin Anzorullah, *Menyoal Nasib Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, terdapat dalam, *Jurnal Najmu.html.*, diakses pada 26 Mei 2020 pukul 13:25 WIB

tidak secara langsung memiliki hubungan hukum dengan pelaku usaha.³ Dalam penjelasan mengenai perlindungan konsumen, tidak terlepas pula kebutuhan konsumen terhadap penyediaan listrik untuk kehidupan sehari-hari. Dalam kehidupan modern tenaga listrik merupakan unsur mutlak yang harus dimiliki untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat oleh karena itu energi listrik merupakan tolak ukur kemajuan masyarakat.⁴

Listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting dan sebagai sumber daya ekonomis yang paling utama yang dibutuhkan dalam suatu kegiatan usaha, baik pada sektor rumah tangga, penerangan, komunikasi, industri maupun tempat lainnya. 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.

³ J.Widijantoro, "Undang- Undang Perlindungan Konsumen dan Prospek Perlindungan Konsumen di Indonesia", makalah disampaikan dalam Diskusi Panel, Bidang Kajian Pusat Studi Hukum, Fakultas Hukum UII, Kamis 23 Maret 2003, hlm. 3.

⁴ Bernadetta T. Wulandari, "Tinjauan Atas Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Listrik (P2TL) Analisa Hukum Perlindungan Konsumen", artikel pada jurnal hukum Gloria Juris vol 8 no.2 Mei 2008

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.

Menurut Pasal 29 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menyatakan, hak pengguna jasa listrik yaitu :⁵

1. Mendapat pelayanan baik.
2. Mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.
3. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar.
4. Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik.
5. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga kerja listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

⁵ Pasal 29 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Penyediaan Tenaga Listrik sesuai syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik, sedangkan kewajiban dari pengguna jasa listrik yaitu :

1. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik.
2. Menjaga keamanan instalasi ketenagalistrikan.
3. Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya.
4. Membayar uang langganan atau harga tenaga listrik sesuai ketentuan atau perjanjian.
5. Konsumen tenaga listrik bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.
6. Konsumen tenaga listrik wajib mentaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.

Pasal 28 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan menyatakan kewajiban dari penyedia tenaga listrik yaitu: ⁶

1. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku.
2. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat.
3. Memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan.
4. Mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

⁶ Pasal 28 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

Adapun dengan terbentuknya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dapat pula menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.⁷ Selain Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ada pula peraturan untuk melindungi konsumen pelaku usaha listrik yaitu Undang-undang Nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan. Di dalam pasal 1 ayat (10) UU Ketenagalistrikan ini, hubungan konsumen listrik atau pengguna jasa listrik dengan pihak PT. PLN adalah jual beli tenaga listrik yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).⁸

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

⁷ Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁸ Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.⁹ Kewajiban yang satu ini kadang sering dilupakan. Padahal penyampaian informasi kepada konsumen dapat berupa representasi, peringatan ataupun instruksi.

Secara umum konsumen dapat diartikan sebagai pengguna barang dan/atau jasa, tetapi dalam Pasal 1 ayat (5) Undang-undang Nomor 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan, konsumen dapat diartikan setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk digunakan sebagai pemanfaatan akhir dan tidak untuk diperdagangkan. Di dalam Pasal 1 ayat (10) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, hubungan konsumen listrik atau pengguna jasa listrik dengan pihak PT. PLN adalah jual beli tenaga listrik yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Dalam perjanjian tersebut pengguna jasa listrik mengikatkan dirinya untuk membayar rekening listrik dan berhak mendapatkan tenaga listrik dan/atau pelayanan ketenagalistrikan, dan PT. PLN berkewajiban menyediakan tenaga listrik serta jasa pelayanan ketenagalistrikan kepada pengguna jasa listrik sehingga PT. PLN berhak menerima pembayaran berupa sejumlah uang dari pengguna jasa listrik.

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 pemeliharaan jaringan yang seringkali dilakukan oleh PT PLN. Dalam pelaksanaannya pada awalnya PT PLN akan

⁹Pasal 7 huruf (b) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen

memberikan edaran mengenai pemberitahuan bahwa akan diadakannya pemeliharaan jaringan dan menyebabkan pemadaman listrik. Namun tak jarang hal tersebut dilakukan sebelum edaran beredar dan tak jarang menimbulkan kerugian bagi konsumen dengan terhambatnya aktifitas mereka. Apalagi di zaman revolusi industri saat ini dimana setiap hal yang kita lakukan tidak terlepas dari penggunaan listrik dan jaringan internet untuk berkomunikasi maupun bekerja.

Berbicara tentang revolusi industri, saat ini Indonesia sudah memasuki Revolusi industri 4.0 dimana saat ini manusia sangat bergantung kepada internet dan dunia online. Revolusi industri 4.0 merupakan fase revolusi teknologi yang mengubah cara beraktivitas manusia dalam skala, ruang lingkup, kompleksitas, dan transformasi dari pengalaman hidup yang sebelumnya. Prinsip dasar revolusi industri 4.0 adalah menggabungkan mesin, alur kerja, dan sistem dengan menerapkan jaringan cerdas di sepanjang rantai dan proses produksi. Hal ini bertujuan untuk mengendalikan satu sama lain secara mandiri. Perkembangan teknologi yang pesat akan mendorong perubahan perilaku masyarakat, dan peningkatan kebutuhan akan mendorong berubahnya dan terciptanya peluang bisnis dan pekerjaan baru.¹⁰ Perubahan dan peluang bisnis yang baru didorong dengan perkembangan penggunaan internet. Dimana peluang ini juga disadari oleh para pelaku bisnis untuk memanfaatkan internet dalam proses berbisnis. Penggunaan internet dalam proses berbisnis akan terus mengalami perkembangan. Mulai dari pertukaran informasi secara elektronik ke aplikasi strategi bisnis, pemasaran, penjualan, hingga pelayanan pelanggan. Internet juga akan

¹⁰ <https://www.jurnal.id/id/blog/peluang-bisnis-baru-di-era-revolusi-industri-4-0/>, diakses pada 8 Maret 2020 pukul 17:55 WIB

mendukung komunikasi dan kerja sama global antar manusia satu sama lain. Selain itu, internet juga memungkinkan orang dari suatu organisasi atau lokasi yang berbeda dapat bekerja sama sebagai satu tim virtual untuk mengembangkan, memproduksi, memasarkan, dan memelihara produk atau pelayanan.¹¹

Revolusi industri yang pertama terjadi pada abad ke-18, ketika ditemukannya mesin-mesin bertenaga uap. Dari situ, manusia mulai beralih dari mengandalkan tenaga hewan ke mesin produksi mekanis. Kemudian, revolusi industri yang kedua berlangsung di sekitar tahun 1870. Pada saat itu, perindustrian dunia beralih ke tenaga listrik yang mampu menciptakan produksi massal. Selanjutnya, revolusi industri ketiga terjadi di era 1960-an, saat perangkat elektronik mampu menghadirkan otomatisasi produksi. Kini perindustrian dan manufaktur dunia bersiap untuk menghadapi revolusi industri 4.0. Istilah tersebut berasal dari sebuah proyek pemerintah Jerman untuk mempromosikan komputerisasi industri manufaktur.¹² Saat ini pun kehidupan revolusi industri 4.0 tidak terlepas dari dunia digital dimana kehadirannya membutuhkan listrik sebagai faktor penting penunjang keberlangsungan komunikasi dan teknologi dapat dijalankan.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah penulis jabarkan diatas, peneliti sangat tertarik untuk mengkaji secara lebih dalam dan menuangkannya dalam bentuk penelitian hukum dengan judul : **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMELIHARAAN JARINGAN OLEH PERSEROAN**

¹¹ <https://www.jurnal.id/id/blog/pejuang-bisnis-baru-di-era-revolusi-industri-4-0/>, diakses pada tanggal 02 Juni 2020 pukul 18:42 WIB

¹² Ibid, diakses pada tanggal 02 Juni 2020 pukul 19:20 WIB

TERBATAS PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PT PLN) DI KOTA PEMALANG”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen terhadap pemeliharaan jaringan oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) di Kota Pemalang?
2. Kendala apa sajakah yang timbul dalam perlindungan konsumen dalam pemeliharaan jaringan oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) di Kota Pemalang dan solusinya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen terhadap pemeliharaan jaringan oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) di Kota Pemalang.
2. Untuk mengetahui berbagai macam kendala yang timbul dalam perlindungan konsumen oleh PT PLN di Kota Pemalang dan solusinya.

D. Manfaat Penelitian

Menghasilkan suatu penelitian, namun sama pentingnya bila pemahamannya dapat dimanfaatkan bukan saja untuk pengembangan ilmu tetapi juga untuk memperbaiki kondisi masyarakat. Ibaratnya dapat dikatakan bahwa penelitian itu sebagai pedang bermata dua yaitu untuk meningkatkan pemahaman

masyarakat dan membantu memperbaiki kondisi masyarakat. Secara ringkas manfaat penelitian ini dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu :

1. Manfaat teoritis
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya di bidang hukum perdata
 - b. Menambah literatur dan bahan informasi ilmiah mengingat bahwa fungsi dan peran PT PLN dalam perlindungan konsumen kepada masyarakat.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberi masukan serta tambahan pengetahuan bagi peneliti, praktisi hukum dan semua pihak pengguna hasil penelitian ini
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi kepada masyarakat mengenai PT PLN sekaligus untuk menjawab berbagai permasalahan yang dituangkan dalam rumusan masalah.

E. Metode Penelitian

Untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan dan bagaimana penjelasan dari data tersebut diperlukan suatu metode penelitian. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan metode penelitian yang benar akan didapat data yang benar serta memudahkan dalam melakukan penelitian terhadap suatu permasalahan. Untuk itu peneliti menggunakan metode guna memperoleh data dan mengolah data serta menganalisisnya. Menurut person, penelitian adalah pencarian atas sesuatu (*inquiry*) secara sistematis dengan penekanan bahwa

pencarian ini dilakukan terhadap masalah-masalah yang dapat dipecahkan.¹³ Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

Pendekatan penelitian adalah salah satu pola pemikiran secara ilmiah dalam suatu penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan *Yuridis Sosiologis*. Pendekatan yuridis sosiologis adalah pendekatan dengan melihat sesuatu kenyataan hukum di dalam masyarakat. Pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan yang digunakan untuk melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial di dalam masyarakat, dan berfungsi sebagai penunjang untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi temuan bahan non hukum bagi keperluan penelitian atau penulisan hukum.¹⁴

Pendekatan ini mengkaji aspek hukum *Yuridis Sosiologis* dimana *Yuridis* digunakan untuk menganalisa berbagai peraturan perundangan - undangan yang terkait dengan perlindungan konsumen dan kelistrikan, sedangkan *sosiologis* digunakan untuk menganalisa bekerjanya berbagai macam peraturan perundangan-undangan tentang proses perlindungan konsumen dalam pemeliharaan jaringan oleh PT PLN.¹⁵ Dengan kata lain secara yuridis ditelaah standar operasional prosedur mengenai proses

¹³ Soejono, *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, Jakarta, Rineka Cipta, 1999, hlm. 105

¹⁴ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014, hlm. 105.

¹⁵ J. Supranto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003, hlm.

pemeliharaan jaringan yang dilakukan oleh PT. PLN, sedangkan dari sudut sosiologisnya mencari keterangan secara lisan dari pihak yang dianggap mampu memberikan keterangan secara langsung yang berhubungan dengan pelaksanaan pemeliharaan jaringan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Kota Semarang.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis, yaitu penelitian yang bertujuan memberikan gambaran mengenai permasalahan yang terjadi sehubungan dengan menggunakan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan teori yang relevan kemudian dikumpulkan melalui data-data yang dikumpulkan, diolah, serta disusun secara teori yang ada untuk mendapatkan pemecahan masalah sesuai ketentuan yang berlaku.¹⁶

3. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer dan data sekunder yang dijelaskan sebagai berikut :

a. Data Primer

Menurut Husein Umar data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.¹⁷ Sumber data primer adalah data atau keterangan yang

¹⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1981, hlm. 10.

¹⁷ Husein Umar. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali, 2013, hlm.

diperoleh semua pihak terkait langsung dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian. Dalam hal ini sumber data primer adalah hasil wawancara dengan pihak terkait yakni konsumen pengguna layanan listrik PT.PLN Pematang.

Penelitian lapangan ini dilakukan dengan cara mempelajari secara langsung data yang ada hubungannya dengan masalah yang akan diteliti. Lokasi penelitian sesuai dengan judul yang penulis ajukan, maka untuk memperoleh data yang berkaitan dengan skripsi ini penulis mengambil lokasi di Kantor PLN Kota Pematang. Subyek penelitian dalam penelitian ini yang dijadikan subyek penulis adalah ketentuan yang mengatur mengenai Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Data Sekunder

Menurut Husein Umar, data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.¹⁸ Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan. Data sekunder berguna untuk mencocokkan dengan data primer. Data sekunder terdiri dari:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang berasal dari peraturan perundang-undangan. Peraturan perundang-

¹⁸ Ibid, hlm. 42

undangan yang digunakan adalah peraturan perundang-undangan yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan yaitu:

- a) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- c) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- d) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.
- e) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Undang-Undang Informasi & Transaksi Elektronik (disingkat UU ITE).
- f) Undang-undang No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder biasanya berupa pendapat hukum/doktrin atau teori-teori yang diperoleh dari literatur hukum, hasil penelitian, artikel ilmiah, maupun website yang terkait dengan penelitian. Bahan hukum sekunder pada dasarnya digunakan untuk memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Dengan adanya bahan hukum sekunder maka peneliti akan terbantu untuk memahami/menganalisis bahan hukum primer. Termasuk pula dalam bahan hukum sekunder adalah wawancara dengan

narasumber yaitu pihak PT.PLN (ULP) Pematang.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan dan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Biasanya bahan hukum tersier diperoleh dari kamus hukum, kamus bahasa indonesia, kamus bahasa inggris, dan sebagainya.

4. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui 2 (dua) metode yaitu studi pustaka dan studi lapangan dengan penjelasan sebagai berikut :

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari kedua bahan hukum diatas untuk memperoleh data sekunder yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari serta mengutip peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan obyek penelitian dari skripsi ini.

b. Studi Lapangan

Metode ini digunakan untuk memperoleh data primer yang dilakukan dengan cara peneliti terjun langsung ke lapangan guna memperoleh data yang diperlukan. Adapun cara pengumpulan datanya adalah melalui wawancara. Berupa tanya jawab antara penulis dengan sumber informasi yang berlangsung secara lisan.

Wawancara ini dilakukan dengan cara mewawancarai pihak Kantor PT PLN di Kota Pemalang guna mencapai data yang jelas sehingga penulis lebih mudah untuk menganalisis dan mengembangkan data yang dihasilkan dari wawancara tersebut.

5. Metode Analisis Data

Tujuan analisis data dalam penelitian adalah untuk menyempitkan dan membatasi data dengan harapan menjadi data yang tersusun secara baik. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis diskriptif kualitatif yaitu data yang diperoleh dari observasi, wawancara, maupun studi kepustakaan kemudian disusun secara sistematis dan selanjutnya disimpulkan sehingga diperoleh gambaran yang baik, jelas dan dapat memberikan data yang akurat mengenai objek penelitian.

Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif, yaitu data yang diperoleh digambarkan sesuai keadaan yang sebenarnya, apa yang dikatakan narasumber baik secara lisan maupun tulisan yang mencakup kasus mengenai perlindungan konsumen dalam pemadaman listrik sepihak oleh PT.PLN Kota Semarang.

F. Sistematika Penulisan Hukum

Sistematika penulisan hukum bertujuan untuk memberikan gambaran secara keseluruhan tentang isi dari penelitian sesuai dengan aturan yang sudah ada dalam penulisan hukum. Sistematika penulisan dalam penelitian ini meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Terminologi, Metode Penelitian, Jadwal Penelitian dan Sistematika Penulisan Skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil kepustakaan tentang hal-hal yang berhubungan dengan pokok masalah dalam penelitian ini yang meliputi tinjauan umum perlindungan konsumen, tinjauan umum pemeliharaan jaringan, tinjauan umum PT PLN di era revolusi industri 4.0, dan perlindungan konsumen dilihat dari perspektif islam.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan memaparkan tentang hasil dari penelitian yang telah diperoleh dan dilanjutkan dengan pembahasan yang dilakukan terhadap hasil penelitian tentang perlindungan konsumen terhadap pemeliharaan jaringan.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan menuliskan simpulan dari hasil penelitian ini dan memberikan saran dari hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan.