

## ABSTRAK

**Futukhatul Mahaliyah. 2015.** *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Tenaga Listrik Pada PT PLN (Persero) Terkait Pemadaman Listrik Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.* Skripsi. Ilmu Hukum. Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang (UNISSULA). 98 Halaman. **Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pemadaman Listrik**

Listrik merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi manusia, Di Indonesia Perusahaan penyedia layanan tenaga listrik terbesar dipegang oleh PT PLN yang berada dibawah naungan BUMN. Konsumsi listrik di Indonesia secara rata-rata mencapai 473 kWh/kapita pada 2003. Oleh sebab itu kinerja PT PLN menjadi sorot perhatian pada semua pihak. PT PLN mempunyai Standar Operasioanal Prosedur dalam melakukan aktifitas seperti perencanaan pemadaman listrik pasti telah melalui tahapan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baik. Penyebaran informasi terkait pemadaman listrikpun sudah dilakukan oleh pihak PT PLN, namun banyaknya masyarakat yang belum mengetahui terkaip informasi tersebut menyebabkan timbul kesalah pahaman antara kedua belah pihak.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Apakah PT PLN sudah melakukan prosedur pelayanan dengan standar mutu yang baik terkait pemadaman listrik yang ditinjau dari undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. 2) Upaya hukum apa yang dapat dilakukan konsumen apabila dirugikan oleh pihak PT PLN dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan Yuridis Sosiologis. sumber data penelitian diperoleh melalui data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui 1) PT PLN sudah melakukan prosedur pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang dibuat terkait pemadaman listrik dengan melakukan pemberitahuan melalui surat kabar, radio maupun jejaring social, namun upaya tersebut dirasa kurang menjangkau pada seluruh konsumen yang memiliki keterbatasan misal berada di daerah pelosok tanpa adanya akses internet. 2)konsumen yang merasa tidak terpenuhi hak-haknya dapat mengajukan complain melalui call center 123 atau datang langsung ke kantor Unit Pelayanan Jaringan terdekat, apabila upaya tersebut masih tetap sama konsumen dapat melaporkannya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau megajukan gugatan ke pengadilan umum. Saran dalam penelitian ini antara lain 1). dalam penyebaran informasi dapat menggunakan Short Message Service (SMS) dapat menjadi suatu inovasi karena hampir semua rumah pasti menggunakan *Handphone*. 2)masyarakat yang merasa dirugikan agar mengajukan complain agar dapat mengevaluasi kinerja PT PLN itu sendiri.