

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KASUS PEMADAMAN
LISTRIK DI AREA KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SYARAT-SYARAT PENYUSUNAN SKRIPSI**

DISUSUN OLEH:

ONI ANGGRAENI YULININGRUM

12340144

PEMBIMBING:

- 1. Dr. SRI WAHYUNI, M.Ag., M.Hum.**
- 2. LINDRA DARNELA, S.Ag., M.Hum.**

ILMU HUKUM

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2016

ABSTRAK

PT. PLN (Persero) merupakan suatu perusahaan listrik milik negara yang telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat, karena sebagian besar kebutuhan masyarakat sangat bergantung dari energi listrik. Maka tidak dapat dipungkiri bahwa energi listrik sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Peraturan yang materinya melindungi kepentingan konsumen maupun pelaku usaha listrik yaitu Undang-Undang No. 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). Dalam perjanjian tersebut pengguna jasa listrik mengikatkan dirinya untuk membayar rekening listrik dan berhak mendapatkan tenaga listrik dan/atau pelayanan ketenagalistrikan. Namun apabila diperhatikan dalam kenyataannya masih ada konsumen PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta yang tidak menerima pelayanan listrik secara semestinya. Kendala yang masih banyak dihadapi di bidang listrik yang merugikan konsumen antara lain informasi pemadaman listrik PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta yang kurang diketahui maupun dipahami oleh konsumen. Pemadaman listrik di area Kota Yogyakarta menimbulkan kerugian bagi konsumen berupa kerugian materiil maupun imateriil.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yaitu penelitian langsung yang penyusun lakukan secara intensif, terinci dan mendalam pada PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara kepada narasumber dan kuisioner yang dibagikan kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta. Dalam menganalisis data dari hasil penelitian yang dilakukan adalah mengolah data primer dan sekunder selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Kemudian dilakukan pembahasan dan ditemukan kesimpulan.

Setelah dilakukan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta kepada konsumen dalam pelaksanaan pemadaman listrik telah sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen, UU Ketenagalistrikan dan standar operasional prosedur (SOP) perencanaan pemadaman PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta. Pengumuman juga telah di informasikan sebelum pemadaman melalui media cetak, elektronik dan media sosial. Akan tetapi dari pihak konsumen kurang berperan aktif untuk mendapatkan hak dan kewajibannya karena tingkat pengetahuan konsumen masih rendah. Apabila ada keluhan pemadaman listrik konsumen juga kurang memanfaatkan sarana informasi yang disediakan guna memperoleh informasi yang benar dan jelas. Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang merasa dirugikan yaitu memilih langsung melakukan upaya hukum ke kantor PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta. Selain itu, juga dapat menyampaikan ke Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY), tetapi konsumen belum pernah melakukan upaya hukum tersebut. Apabila terjadi permasalahan antara konsumen dengan pihak PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta, akan diselesaikan secara damai sebelum permasalahan sampai ke meja pengadilan serta berusaha untuk memenuhi kepuasan pelayanan konsumen.

Kata kunci: konsumen, perlindungan konsumen, undang-undang, ketenagalistrikan.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Oni Anggraeni Yuliningrum

NIM : 12340144

Jurusan/Prodi : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul: "**Perlindungan Konsumen Dalam Kasus Pemadaman Listrik Di Area Kota Yogyakarta**" adalah benar hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiat dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 25 Februari 2016

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a green revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL', '6000', and 'ENAM RIBURUPIAH'. A unique identification number '806EFADF195660283' is also visible on the stamp.

Oni Anggraeni Yuliningrum

NIM. 12340144

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Oni Anggraeni Yuliningrum

NIM : 12340144

Judul : Perlindungan Konsumen Dalam Kasus Pemadaman Listrik Di Area Kota Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengaharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Februari 2016

Pembimbing I



Dr. Sri Wahyuni, M.Ag., M.Hum.

NIP. 19770107 200604 2 002

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Oni Anggraeni Yuliningrum

NIM : 12340144

Judul : Perlindungan Konsumen Dalam Kasus Pemadaman Listrik Di Area Kota Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengaharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Februari 2016

Pembimbing II



Linda Darnela, S.Ag., M.Hum.

NIP. 19790105 200501 2 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DS/PP.00.9/59/2016

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KASUS PEMADAMAN LISTRIK DI AREA KOTA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ONI ANGGRAENI YULININGRUM
Nomor Induk Mahasiswa : 12340144
Telah diujikan pada : Jumat, 26 Februari 2016
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum.
NIP. 19770107 200604 2 002

Penguji I

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.
NIP. 19790719 200801 1 012

Penguji II

Budi Ruhiatudin, S.H., M.Hum.
NIP. 19730924 200003 1 001

Yogyakarta, 26 Februari 2016



Dr. H. Syafiq Mahmudah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

MOTTO

**Tidak ada hidup yang bersih dari hambatan.
Mengatasi hambatan itulah yang membuat kita disebut berhasil.**

**Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(QS: Al-Insyirah ayat 6)**

*Jika ingin mengubah hidupmu, harus segera melakukannya,
bukan menunggu.*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan sebagai ungkapan terima kasih

kepada:

- 1. Kedua orang tuaku (Ayahanda Matholip dan Ibunda Rofiah) malaikat tanpa sayap yang Allah berikan yang senantiasa memberikan do'a, kasih sayang dan dukungan selama ini, adikku beserta keluarga dan juga sahabatku yang tak henti-hentinya memberikan motivasi.*
- 2. Dosen-dosen dan seluruh tenaga pengajar di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.*
- 3. Almamaterku Tercinta Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penyusun dapat melakukan penelitian dan penyusunan skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Dalam Kasus Pemadaman Listrik Di Area Kota Yogyakarta” tanpa halangan satu apapun. Sholawat serta salam senantiasa turunkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat Islam.

Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan tugas akhir dalam perkuliahan di Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusun menyadari bahwa dalam penyelesaian penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Machasin, M.Ag., selaku Pgs. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ahmad Bahiej, S.H., M.Hum., selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Ibu Dr. Sri Wahyuni, M.Ag., M.Hum. dan Ibu Lindra Darnela, S.Ag., M.Hum., selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh kesabaran dan tulus ikhlas dalam meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan kepada penyusun selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Budi Ruhiatudin, S.H., M.Hum. dan Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum., selaku penguji skripsi ini.
7. Bapak Matholip dan Ibu Rofiah tercinta, selaku orang tua yang senantiasa mendampingi penyusun dengan doa, harapan, nasihat, motivasi dan kasih sayang.
8. Seluruh staf pengajar/dosen Program Studi Ilmu Hukum yang telah membimbing dan membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penyusun selama perkuliahan.
9. Segenap karyawan TU Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah memberikan pelayanan terbaik demi kelancaran segala urusan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
10. Bapak Paulus Kardiman, selaku narasumber dari Humas PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta.
11. Bapak Eko, selaku bagian administrasi yang membantu perizinan penelitian di PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta.
12. Bapak Bambang Eko, selaku narasumber bagian Jaringan PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta.
13. Bapak J. Widiantoro S.H., M.Hum., selaku narasumber dari ketua dewan pengurus Lembaga Konsumen Yogyakarta.
14. Adikku tersayang Diki Dwi Saputra dan Safira Ayu Tri Anggraeni.
15. Terima kasih kepada Bustanudin, yang selalu memberikan motivasi, do'a, dukungan serta semangat.

16. Teman-teman Prodi Ilmu Hukum 2012 Vivi, Ima, Isma, Isna, Ani, Putri, Yasinta serta teman-teman yang lain yang tak bisa saya sebutkan satu persatu. Meskipun kebersamaan kita hanya sementara tetapi kenangan itu akan kuingat selamanya.
17. Teman-teman KKN Angkatan 86 Kelompok 132 Pringwulung Krambilawit, Gunung Kidul Amin, Ridwan, Andi, Laili, Esha, Wahyu, Rahma, Alma, Citra terima kasih atas kebersamaan dan kekompakan kita.
18. Teman-teman kost Rara, Anis, Aisyah, Lila, Shofi serta teman-teman yang lain yang saling memberi motivasi.
19. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah selalu senantiasa membalas segala kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan. Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu penyusun menerima kritik dan saran yang dapat membantu penyusunan skripsi ini.

Yogyakarta, 29 Februari 2016

Penyusun,



Oni Anggraeni Yuliningrum

NIM. 12340144

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI I	iv
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI II.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Telaah Pustaka.....	7
E. Kerangka Teoretik.....	11
F. Metode Penelitian.....	14
G. Sistematika Pembahasan	19
BAB II TINJAUAN UMUM PELAYANAN LISTRIK BAGI KONSUMEN	

A. Pengertian.....	22
1. Konsumen	22
2. Pelayanan.....	24
B. Dasar Hukum.....	25
1. Hukum Pelayanan Konsumen.....	25
2. Hukum Pelayanan Listrik	33
3. Prosedur Pemadaman Listrik.....	37
4. Perjanjian antara Konsumen dan Pelaku Usaha	42
a. Pengertian Perjanjian	42
b. Syarat dan Asas Perjanjian.....	42
c. Wanprestasi.....	44
C. Upaya Hukum Konsumen	47

BAB III TINJAUAN UMUM PELAYANAN PT PLN (PERSERO) APJ

YOGYAKARTA

A. Tinjauan Umum PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta	56
1. Sejarah PT PLN (Persero) APJ Yogyakarta	56
2. Profil Umum PT PLN (Persero) APJ Yogyakarta.....	61
3. Dasar Hukum PT PLN (Persero) APJ Yogyakarta.....	62
4. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) APJ Yogyakarta.....	63
5. Tugas dan Fungsi Jabatan PT PLN (Persero) APJ Yogyakarta	65
B. Tinjauan Umum Konsumen	70
1. Produk Listrik	70
2. Golongan Tarif Listrik.....	72
C. Tinjauan Pelayanan Terhadap Konsumen.....	73
D. Praktek Pemadaman Listrik.....	78

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN PELAYANAN LISTRIK BAGI KONSUMEN

- A. Analisis pelayanan PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan pemadaman listrik telah sesuai Perlindungan Konsumen dan UU Ketenagalistrikan 81
- B. Upaya hukum konsumen yang telah dirugikan dengan adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta..... 95

PENUTUP

- A. Kesimpulan..... 102
- B. Saran 103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, berbagai jenis penggunaan barang bersumber pada arus listrik. Energi listrik merupakan salah satu pendukung strategis yang mempunyai peran yang sangat penting dalam tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara. Listrik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat, karena tanpa listrik aktivitas sehari-hari dan roda pemerintahan tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini disebabkan sebagian besar kebutuhan masyarakat sangat bergantung dari energi listrik. Maka tidak dapat dipungkiri bahwa energi listrik sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, penyediaan energi listrik di Indonesia sampai dengan saat ini masih dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. PLN (Persero). Suatu perusahaan listrik milik negara ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat. Guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki kinerja, maka PT. PLN (Persero) menerapkan program *Good Corporate Governance* (GCG) sebagaimana diamanatkan didalam Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor Per-01/MBU/2011 tentang penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) pada BUMN.¹ Program tersebut tidak hanya sebagai pemenuhan kewajiban saja, namun telah menjadi kebutuhan dalam

¹ <http://www.pln.co.id/?p=6498>, diakses pada tanggal 18 September 2015 pukul 11.40 WIB.

menjalankan kegiatan bisnis perusahaan dalam rangka menjaga pertumbuhan usaha secara berkelanjutan, meningkatkan nilai perusahaan dan sebagai upaya agar perusahaan mampu bertahan dalam persaingan.

Di Indonesia, perusahaan listrik PT. PLN (Persero) sudah lama ada dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan rakyat akan energi listrik. Perusahaan tersebut mempunyai program unggulan yaitu program listrik pasca bayar dan listrik Prabayar (listrik pintar) dan dapat dinikmati masyarakat di seluruh Indonesia. Sebagai pelaku usaha di bidang jasa penyedia listrik, maka PT. PLN (Persero) harus memperlakukan dan melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif. Selain itu, PT. PLN (Persero) juga harus memperhatikan hak-hak konsumen agar dapat tercipta kerjasama yang baik antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat konsumen tidak secara langsung memiliki hubungan hukum dengan pelaku usaha. Dengan terbentuknya Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya 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.² Adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional yang pada dasarnya termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar Negara Pancasila dan konstitusi Negara UUD RI 1945. Selain itu, dalam *Burgerlijk Wetboek* (BW) atau Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Pdt) juga terdapat ketentuan yang bertendensi melindungi konsumen seperti dalam Buku III, Bab III yang dimulai dari Pasal 1365.³

Peraturan mengenai Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Telah ada beberapa undang-undang lain yang materinya melindungi kepentingan konsumen, seperti peraturan untuk melindungi konsumen maupun pelaku usaha listrik yaitu Undang-Undang No. 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).⁴ Dalam perjanjian tersebut pengguna jasa listrik mengikatkan dirinya untuk membayar rekening listrik dan berhak mendapatkan tenaga listrik dan/atau pelayanan ketenagalistrikan, dan PT.

² Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2008), hlm. 346.

⁴ Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

PLN (Persero) berkewajiban menyediakan tenaga listrik serta jasa pelayanan ketenagalistrikan kepada pengguna jasa listrik sehingga PT. PLN (Persero) berhak menerima pembayaran berupa sejumlah uang dari pengguna jasa listrik. Konsumen merupakan pengguna jasa listrik yang harus dilindungi, mengingat banyaknya konsumen yang masih merasa dirugikan.

Peristiwa hukum yang dialami konsumen berkaitan dengan pemadaman listrik adalah kasus kerugian pelanggan listrik dikalangan rumah tangga dan bisnis. Seorang ibu rumah tangga yang bernama Dewi adalah ibu ASI yang merasakan kerugian akibat pemadaman listrik karena ASI yang disimpan di dalam lemari pendingin dapat basi sehingga tidak baik jika diberikan kepada anak yang masih balita. Selain itu, kerugian juga dirasakan dikalangan bisnis foto copy dan laundry karena aktifitas bisnis maupun karyawan akan berhenti akibat adanya pemadaman listrik.

Adanya kasus pemadaman listrik tersebut, menurut lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen di wilayah Yogyakarta yaitu Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY), masyarakat masih sering menganggap bahwa pemadaman yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta sebagai sebuah kewajaran sehingga cenderung menerimanya begitu saja.

Kerugian dari pihak konsumen mengakibatkan adanya wanprestasi karena tidak terpenuhinya isi perjanjian yang telah disepakati. Apabila ada tuntutan dari konsumen maka pihak pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi

atas penggunaan tenaga listrik. Pemberian ganti rugi atau kompensasi adalah hak dari masyarakat yang menjadi pelanggan sehingga dapat diperhitungkan. Namun selama ini, keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada lembaga konsumen hanya sebatas lisan saja. Selain mendapatkan ganti rugi, masyarakat juga berhak mendapatkan informasi terkait rencana PT. PLN (Persero) dalam pelaksanaan pemadaman listrik.⁵ Hal tersebut menggambarkan kondisi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha dalam bisnis pelayanan listrik kepada konsumennya. Mengingat listrik sangatlah berguna untuk menunjang aktifitas manusia, maka pelaksanaan pelayanan untuk memenuhi hak-hak konsumen merupakan hal yang utama yang harus dilakukan.

Oleh karena itu, penulis menyusun skripsi ini dengan masalah yang lebih mengerucut yaitu mengenai tidak terpenuhinya hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan ata jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya oleh PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta. Dari permasalahan tersebut penulis mengangkat tema ini dengan judul skripsi:

“PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KASUS PEMADAMAN LISTRIK DI AREA KOTA YOGYAKARTA”.

⁵ <http://www.antaranews.com/berita/217844/pln-mana-kompensasi-pemadaman-listrik>, diakses pada tanggal 19 September 2015 pukul 11.35 WIB.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan penulis diatas, maka yang akan menjadi pokok permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan pemadaman listrik telah sesuai UU no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU no. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan?
2. Bagaimana upaya hukum konsumen yang telah dirugikan dengan adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan pemadaman listrik telah UU no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU no. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.
2. Untuk mengetahui upaya hukum konsumen yang dirugikan akibat adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta.

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoretik

Untuk menambah pemahaman baru tentang pentingnya perlindungan konsumen serta memberikan sumbangan pemikiran keilmuan di bidang hukum keperdataan khususnya di bidang perlindungan konsumen bagi pengguna listrik.

3. Kegunaan Praktis

a. Bagi Pelaku Usaha

Diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak PT. PLN (Persero) dalam meningkatkan mutu dan kinerjanya dalam melayani konsumen.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat, mengenai pemadaman listrik dan perlindungan hukumnya.

D. Telaah Pustaka

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan telaah pustaka untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan dari penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa literatur hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan telaah pustaka sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Ismerisa Mahasiwa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

(Survey Pada Pelanggan Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta)”⁶ membahas mengenai tolak ukur kualitas pelayanan listrik pintar terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) area Yogyakarta dapat diukur dengan 5 (lima) dimensi yaitu indikator bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) yang terbukti mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan dalam skripsi ini, peneliti lebih menitik beratkan pada pelayanan PT PLN (Persero) area Kota Yogyakarta dalam memenuhi hak-hak konsumen dan perlindungan hukum sesuai dengan UU no. 8 tahun 1999.

Skripsi yang ditulis oleh Septian Adi Chandra Mahasiswa Universitas Negeri Semarang dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan Oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota (Studi Pada Konsumen Tidak Terinformasi)”⁷, dalam penelitian ini menjelaskan bahwa kesesuaian standar operasional prosedur perencanaan pemadaman listrik terhadap pelaksanaan pemadaman listrik karena pemeliharaan jaringan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kudus secara administratif telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta. Sedangkan dalam skripsi ini, peneliti lebih menitik beratkan pada pelayanan PT. PLN (Persero) area Kota Yogyakarta

⁶ Imerisa, Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta, *Skripsi*, tidak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013.

⁷ Septian Adi Chandra, Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan Oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota (Studi Pada Konsumen Tidak Terinformasi), *Skripsi*, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Semarang, 2013.

dalam memenuhi hak-hak konsumen dan perlindungan hukum sesuai dengan UU no. 8 tahun 1999.

Skripsi yang ditulis oleh Liza Fauzia, mahasiswa Universitas Sumatera Utara dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Cabang Medan”⁸, dalam skripsi ini dijelaskan bahwa terdapat hambatan-hambatan yang timbul dari PT. PLN, antara lain luasnya jaungkauan pelayanan umum PLN, akibat kerusakan instalasi jaringan penyaluran listrik kepada pelanggan, akibat defisit daya yang dikirimkan oleh pembangkit listrik kepada PLN untuk didistribusikan. Banyaknya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilakukan oleh PLN, konsumen berhak menuntut kompensasi terhadap PLN dan dapat mengajukan gugatan apabila benar-benar dirugikan. Sedangkan dalam skripsi ini, peneliti lebih menitik beratkan pada pelayanan PT. PLN (Persero) area Kota Yogyakarta dalam memenuhi hak-hak konsumen dan perlindungan hukum sesuai dengan UU no. 8 tahun 1999.

Skripsi yang ditulis oleh Dwi Untari Rahayu Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “Strategi Humas Dalam Menjalin *Customer Relations* Dan Menangani Keluhan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif pada PT. Perusahaan Listrik Negara Area Pelayanan dan Jaringan Yogyakarta)”⁹,

⁸ Liza Fauzia, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Cabang Medan, *Skripsi*, tidak diertibkan, Universitas Sumatera Utara, 2008.

⁹ Dwi Untari Rahayu, Strategi Humas Dalam Menjalin Customer Relations Dan Menangani Keluhan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif pada PT. Perusahaan Listrik Negara

membahas mengenai strategi yang digunakan humas PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta dalam menangani keluhan pelanggan yang memegang teguh prinsip-prinsip yaitu komunikasi harus jujur untuk memperoleh kredibilitas, komunikasi dua arah yang terus menerus untuk membangun hubungan dan evaluasi dan riset terhadap lingkungan untuk menentukan langkah atau penyesuaian yang dibutuhkan bagi social harmoni. Sedangkan dalam skripsi ini, peneliti lebih menitik beratkan pada pelayanan PT. PLN (Persero) area Kota Yogyakarta dalam memenuhi hak-hak konsumen dan perlindungan hukum sesuai dengan UU no. 8 tahun 1999.

Skripsi yang ditulis oleh Widya Ayu Anggraeni, mahasiswa Universitas Mulawarman, Samarinda dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terhadap Atas Kerugian Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Oleh PT. PLN (Persero) Kota Samarinda"¹⁰, menjelaskan bahwa faktor pemadaman listrik penyebabnya ada beberapa hal, yaitu akibat kerusakan instalasi jaringan penyaluran listrik kepada pelanggan, akibat defisit daya yang dikirimkan oleh pembangkit listrik kepada PLN untuk didistribusikan, akibat gangguan alam. PT. PLN (Persero) bertanggung jawab meminta maaf dan memberikan kompensasi 10% pemotongan biaya beban tetapi hanya berlaku jika dalam 1 minggu terdapat pemadaman yang berlebihan. Sedangkan dalam skripsi ini, peneliti lebih menitik beratkan pada pelayanan PT. PLN (Persero) area Kota Yogyakarta dalam

Area Pelayanan dan Jaringan Yogyakarta), *Skripsi*, tidak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2011.

¹⁰ Widya Ayu Anggraeni, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terhadap Atas Kerugian Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Oleh PT. PLN (Persero) Kota Samarinda, *Skripsi*, tidak diterbitkan, Universitas Mulawarman Samarinda, 2013.

memenuhi hak-hak konsumen dan perlindungan hukum sesuai dengan UU no. 8 tahun 1999.

Dari beberapa penelitian yang ada di atas, penulis mencoba menguraikan tentang tinjauan yuridis terhadap pelayanan bagi pengguna listrik PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta. Karena sejauh pengetahuan penulis belum ada penulis yang membahas masalah tersebut dalam bentuk skripsi. Oleh karena itu, penulis termotivasi untuk membahas permasalahan tersebut dalam bentuk skripsi, dengan harapan hasilnya dapat menambah wawasan, khususnya bagi penulis dan masyarakat pada umumnya.

E. Kerangka Teoretik

1. Konsumen

Menurut pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan konsumen sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa, (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*). Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dengan konsumen pemakai terakhir. Sedangkan pengertian konsumen menurut AZ. Nasution, orang yang dimaksudkan adalah orang alami bukan badan hukum. Sebab yang memakai, menggunakan dan atau memanfaatkan barang dan atau jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun

mahluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.¹¹

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaatan barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu. Sedangkan pengertian menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (2) adalah

*“konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain maupun mahluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.”*¹²

2. Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock , pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

30. ¹¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010), hlm.

¹² Pasal 1 Ayat (2) UUPK.

Menurut peraturan di Indonesia, Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.¹³

3. Upaya Hukum

Resolusi PBB Nomor A/RES/39/248 tanggal 16 April 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), merupakan salah satu kepentingan dasar konsumen yaitu: “Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka”.¹⁴

Melalui ketentuan Pasal 45 ayat (1) UUPK dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu melalui pengadilan, dimana lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha berada di lingkungan peradilan umum.¹⁵ Pilihan yang kedua ialah di luar pengadilan, Undang-undang Perlindungan Konsumen hanya

¹³ Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

¹⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 134.

¹⁵ Pasal 45 ayat (1) UUPK.

memperkenalkan tiga cara yang dapat ditempuh, yaitu arbitrase, konsiliasi, dan mediasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis yang dikehendaki adalah yang dapat berlangsung cepat dan murah serta diharapkan sedapat mungkin tidak merusak hubungan bisnis selanjutnya, karena proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi), akan berakhir dengan kekalahan salah satu pihak dan kemenangan pihak lainnya.¹⁶

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, penyusun menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) studi kasus yaitu penelitian langsung yang penyusun lakukan secara intensif, terinci dan mendalam pada PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian sebagai sasaran yang sangat membantu untuk menentukan data yang diambil, sehingga lokasi sangat menunjang untuk dapat memberikan informasi yang valid. Lokasi yang dijadikan

¹⁶ Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 234.

obyek penelitian oleh penulis adalah PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Skripsi ini dikaji secara yuridis yakni pelayanan dari PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta dalam memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan UU No. 8 tahun 1999 dan mencari keterangan secara lisan dari pihak yang dianggap mampu memberikan keterangan secara langsung yang berhubungan dengan upaya hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan.

4. Sumber Data

a. Bahan Hukum Primer

Bahan data primer yang digunakan terdiri dari bahan-bahan hukum yang mengikat berupa peraturan perundang-undangan maupun aturan hukum yaitu Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang no 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah sumber yang diperoleh, dibuat, dan merupakan pendukung dari sumber utama.¹⁷ Data sekunder yang digunakan terdiri dari buku-buku, jurnal, skripsi dan artikel ilmiah tentang hukum yang terkait dengan tema.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang melengkapi sumber data primer dan sekunder seperti kamus, ensiklopedi hukum, website di internet yang membahas tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna listrik di PT. PLN (Persero).

5. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Observasi

Adalah aktifitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Maksudnya, observasi atau pengamatan yang melibatkan peneliti dalam kegiatan orang yang menjadi sasaran penelitian tanpa mengakibatkan perubahan pada kegiatan yang bersangkutan.¹⁸ Penulis akan melakukan pengamatan langsung pada kantor PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta dan tempat usaha mengalami kerugian atas pemadaman listrik.

¹⁷ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), hlm. 85.

¹⁸ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 101.

b. Wawancara

Merupakan salah satu cara pengumpulan data dalam suatu penelitian untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung secara bertatap muka (*face to face*).¹⁹ Penulis akan melakukan secara sistematis dan dilandaskan kepada tujuan penelitian untuk memperoleh data yang akurat dan tepat. Interview yang digunakan adalah interview terpimpin artinya dilakukan dengan menggunakan kerangka pertanyaan agar tidak banyak waktu yang terbuang, akan tetapi tidak menutup kemungkinan muncul pertanyaan yang baru agar pengumpulan data ini tidak monoton dan terkesan formal tapi dibuat santai dan terarah.²⁰ Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan wawancara kepada narasumber diantaranya:

- 1) Pelaku usaha yaitu PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta.
- 2) Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY).
- 3) Konsumen yang menggunakan listrik pascabayar maupun prabayar di kalangan bisnis maupun rumah tangga.

c. Kuisisioner

Kuisisioner adalah daftar pertanyaan terstruktur dengan alternative jawaban yang telah tersedia sehingga responden

¹⁹ Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 69.

²⁰ Hadari Nawawi & M. Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1995), hlm. 101.

tinggal memilih jawaban sesuai dengan aspirasi, persepsi, sikap, keadaan, atau pendapat pribadinya. Dalam penelitian survey, penggunaan kuesioner merupakan hal pokok untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan sesuai pokok permasalahan dan tujuan penelitian hasil kuesioner tersebut berupa (pilihan) jawaban dari responden harus diolah, diedit, dan diberi kode lalu dihitung bersama dengan kuesioner lainnya. Dalam laporan hasil penelitian, data dari kuesioner akan menjadi uraian deskriptif dan teoritis, dan akhirnya diperoleh kesimpulan.²¹

Pengambilan sampling konsumen listrik PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta menggunakan penentuan anggota sampling random bertingkat (*stratified random sampling*). Pada teknik sampling ini peneliti mencoba membagi populasi pada tingkatan-tingkatan dalam suatu stratum yang homogen berdasarkan karakteristik pada tiap tingkatannya dan dapat diidentifikasi dalam populasi studi.²²

d. Dokumentasi

Selain data yang berwujud kata dari hasil wawancara, seorang peneliti juga dapat mencari data yang berwujud hasil

²¹ *Ibid.*

²² Restu Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 202.

tulisan (*printed*), cetakan atau rekaman.²³ Metode ini penulis untuk memperoleh dokumen-dokumen yang terkait dengan pelayanan konsumen bagi pengguna listrik PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta yang berupa data keluhan konsumen.

6. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.²⁴ Data yang telah terkumpul dianalisis secara induktif dan berlangsung selama pengumpulan data di lapangan, dan dilakukan secara terus-menerus. Analisis data yang dilakukan meliputi mereduksi data, menyajikan data, display data, menarik kesimpulan dan melaksanakan verifikasi.²⁵

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penulisan hukum ini, maka penyusun dalam rencana penelitiannya dibagi menjadi beberapa bab yang terdiri dari sub-sub bab, dan masing-masing bab tersebut saling terkait satu sama lainnya sehingga membentuk

²³ Hadari Nawawi & M. Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1995), hlm. 101.

²⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Edisi Revisi, 2010), hlm. 280.

²⁵ Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), hlm. 216.

rangkaian kesatuan pembahasan. Adapun sistematika penulisan hukum ini adalah sebagai berikut:

Bab Pertama, merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang masalah yang memuat alasan-alasan pemunculan masalah, rumusan masalah merupakan penegasan terhadap apa yang terkandung dalam sub bab latar belakang masalah. Kemudian dilanjutkan dengan tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan skripsi ini.

Bab Kedua, menjelaskan peraturan tentang tinjauan umum pelayanan listrik bagi konsumen yang dipaparkan dengan sub bab yaitu pertama mengenai pengertian konsumen dan pengertian pelayanan, sub bab kedua tentang dasar hukum yang terdiri dari hukum pelayanan konsumen menurut UU no. 8 tahun 1999, hukum pelayanan listrik menurut UU no. 30 tahun 2009. Kemudian penjelasan mengenai prosedur pemadaman listrik dan perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha. Selanjutnya, sub bab ketiga memaparkan upaya hukum konsumen.

Bab Ketiga, memaparkan mengenai gambaran umum lokasi penelitian dan tinjauan umum pelayanan PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta yang dijelaskan dengan sub bab, yakni sub bab pertama tinjauan umum PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta yang terdiri dari sejarah, profil umum, dasar hukum, struktur organisasi serta tugas dan fungsi. Kemudian sub bab kedua tinjauan umum konsumen pengguna listrik yang terdiri dari produk listrik dan

golongan tariff listrik, serta sub bab ketiga tentang tinjauan umum pelayanan terhadap konsumen dan sub bab keempat memaparkan praktek pemadaman listrik.

Bab Keempat, merupakan bab pembahasan skripsi yang berisi jawaban dan analisis dari penelitian yang dilakukan di lapangan mengenai pelayanan PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan pemadaman listrik. Kemudian diakhiri dengan pembahasan upaya hukum konsumen yang telah dirugikan dengan adanya pemadaman listrik PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta.

Bab Kelima, merupakan bab terakhir sekaligus bab penutup, yang memuat kesimpulan atas jawaban dari pokok permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini, dan ditutup dengan saran atau rekomendasi yang ditujukan kepada para pihak yang dianggap berkepentingan dengan persoalan pemadaman listrik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang analisis yuridis tentang pelayanan konsumen pada PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta terhadap pemadaman listrik di Area Kota Yogyakarta di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta kepada konsumen dalam pelaksanaan pemadaman listrik telah sesuai dengan UU no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU no. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan peraturan kerja yang sesuai standar operasional prosedur (SOP) perencanaan pemadaman PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta. Pengumuman juga telah di informasikan ke konsumen sebelum pemadaman melalui media sosial, media elektronik maupun media cetak. Akan tetapi dari pihak konsumen kurang berperan aktif untuk mendapatkan hak dan kewajibannya karena tingkat kesadaran dan pengetahuan konsumen masih rendah. Apabila ada keluhan pemadaman listrik konsumen juga kurang memanfaatkan sarana-sarana informasi yang telah disediakan guna memperoleh informasi yang benar dan jelas, sehingga konsumen masih merasa dirugikan.
2. Mekanisme penyelesaian sengketa menurut Pasal 47-48 UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dibedakan menjadi penyelesaian di

luar pengadilan dan penyelesaian di pengadilan. Dari hasil penelitian di PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta belum ada masalah yang sampai ke ranah pengadilan karena jika terjadi permasalahan konsumen memilih untuk langsung melakukan upaya hukum ke kantor PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta. Selain itu, konsumen juga belum pernah melakukan upaya hukum ke Lembaga Konsumen Yogyakarta karena tingkat pengetahuan konsumen masih rendah.

Selama ini, berdasarkan wawancara yang didapat penulis, apabila ada pihak konsumen yang masih merasa belum puas dengan cara damai dan ingin membawa perkara ke pengadilan, pihak PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta dapat melayani secara terbuka dengan mencari bukti-bukti yang jelas. Namun, sampai saat ini belum ada permasalahan yang sampai ke meja pengadilan karena setiap permasalahan dapat diselesaikan secara damai serta dapat memenuhi kepuasan pelayanan untuk konsumen.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dalam skripsi ini, maka penulis memberikan saran mengenai masalah terkait sebagai berikut:

1. Sebagai pelaku usaha dibidang penyedia tenaga listrik, PT. PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta sebaiknya memberikan pelayanan yang maksimal serta dapat memenuhi hak dan kewajiban konsumen agar tidak ada lagi keluhan pemadaman listrik dari para pengguna listrik.

2. Konsumen perlu adanya peran aktif untuk memperoleh hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur serta hak untuk mendapatkan kompensasi/ganti rugi dari perjanjian yang telah disepakati oleh pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen.
3. Sebaiknya pemerintah lebih aktif melakukan upaya pendidikan serta pembinaan perlindungan konsumen untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kesadaran masyarakat atas hak-haknya sebagai konsumen, serta mendorong pelaku usaha untuk memproduksi secara berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber buku:

- Adi Nugroho, Susanti, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010.
- Barkatullah, Abdul Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Bandung: Nusa Media, 2008.
- Darus Badruzaman, Mariam, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Kumpulan Karangan, Alumni Bandung, 1981.
- Fuady, Munir, *Konsep Hukum Perdata*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Harahap, Yahya, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Hartini, Rahayu, *Hukum Komersial*, Malang: UMM Press, 2010.
- Idrus, Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- J. Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Edisi Revisi, 2010.
- Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2000.

- Nawawi, Hadari dan M. Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1995.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen edisi Revisi 2006*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000.
- Shofie, Yusuf, *Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Teori & Praktik Penegakan Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Strauss, Anselm & Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Subekti, R. dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2008.
- Suharsaputra, Uhar, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*, Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Suryabrata, Sumardi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998.
- Sutiyoso, Bambang, *Hukum Aributrase Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Yogyakarta: Gama Media, 2008.
- Suyanto, Bagong dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Widi, Restu Kartiko, *Asas Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2013.

B. Sumber peraturan perundang-undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

C. Sumber skripsi:

Dwi Untari Rahayu, Strategi Humas Dalam Menjalin Customer Relations Dan Menangani Keluhan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif pada PT. Perusahaan Listrik Negara Area Pelayanan dan Jaringan Yogyakarta), *Skripsi*, tidak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2011.

Ismalisa, Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta, *Skripsi*, tidak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013.

Liza Fauzia, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara Cabang Medan, *Skripsi*, tidak diterbitkan, Universitas Sumatera Utara, 2008.

Septian Adi Chandra, Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan Oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota (Studi Pada Konsumen Tidak Terinformasi), *Skripsi*, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Semarang, 2013.

Widya Ayu Anggraeni, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terhadap Atas Kerugian Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Oleh PT. PLN (Persero) Kota Samarinda, *Skripsi*, tidak diterbitkan, Universitas Mulawarman Samarinda, 2013.

D. Sumber internet:

<http://www.antaranews.com/berita/217844/pln-mana-kompensasi-pemadaman-listrik>, diakses pada tanggal 19 September 2015 pukul 11.35 WIB.

<http://www.pln.co.id/?p=6498>, diakses pada tanggal 18 September 2015 pukul 11.40 WIB.

<http://www.pln.co.id/lampung/?p=3408>, diakses pada tanggal 19 Januari 2016 pada pukul 16.25 WIB.

<http://www.pln.co.id/ntb/?p=108>, diakses pada tanggal 26 November 2015 pada pukul 08.15 WIB.

<https://www.pln.co.id/blog/profil-perusahaan/>, diakses pada tanggal 19 Januari 2016 pukul 09.30 WIB.



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/W/133/10/2015

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK** Nomor : **UIN.02/DS.1/PP.00.9/1933/2015**
Tanggal : **7 SEPTEMBER 2015** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2008, tentang Penzhan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegtan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitan, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **ONI ANGGRAENI YULININGRUM** NIP/NIM : **12340144**
Alamat : **FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM , UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
Judul : **TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PELAYANAN BAGI PENGGUNA LISTRIK PADA PT PLN (PERSERO)**
Lokasi :
Waktu : **9 OKTOBER 2015 s/d 9 JANUARI 2016**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal **9 OKTOBER 2015**
A.n Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Ub.



Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. WALIKOTA YOGYAKARTA C.Q DINAS PERIJINAN KOTA YOGYAKARTA
3. WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK , UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA
DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515866, 515866, 562682
Fax (0274) 555241
E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id
HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id
WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/3221
6105/34

- Membaca Surat : Dari Surat izin/ Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 070/REG/V/133/10/2015 Tanggal : 9 Oktober 2015
- Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Dijinkan Kepada : Nama : ONI ANGGRAENI YULININGRUM
No. Mhs/ NIM : 12340144
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Syariah dan Hukum - UIN SUKA Yk
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Penanggungjawab : Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum.
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PELAYANAN BAGI PENGGUNA LISTRIK PADA PT PLN (PERSERO) (STUDI KASUS DI PT PLN (PERSERO) KOTA YOGYAKARTA)
- Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 9 Oktober 2015 s/d 9 Januari 2016
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan
Pemegang Izin

ONI ANGGRAENI
YULININGRUM

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 12-10-2015
An. Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris



Drs. HARDONO
NIP. 195804101985031013

Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY
3. Pimp. PT PLN (Persero) Yogyakarta
4. Ybs.



No. : UIN.02/DS.1/PP.00.9/1933/ 2015
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yogyakarta, 07 September 2015

Kepada
Kepala PT. PLN (Persero)
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga sebagaimana yang tersebut di bawah ini :

No	Nama	NIM	JURUSAN
1.	Oni Anggraeni Yuliningrum	12340144	Ilmu Hukum

Untuk mengadakan penelitian di PT PLN (Persero) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta guna mendapatkan data dan informasi dalam rangka Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) yang berjudul "TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PELAYANAN BAGI PENGGUNA LISTRIK PADA PT PLN (PERSERO) (STUDI KASUS DI PT PLN (PERSERO) KOTA YOGYAKARTA)".

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

a.n. Dekan,
Plt. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan
kerjasama,



[Signature]
Dr. Samsul Hadi, M.Ag.
NIP. 19730708 2000003 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



No. : UIN.02/DS.1/PP.00.9/1933/ 2015
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yogyakarta, 07 September 2015

Kepada
Kepala Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY)
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga sebagaimana yang tersebut di bawah ini :

No	Nama	NIM	JURUSAN
1.	Oni Anggraeni Yuliningrum	12340144	Ilmu Hukum

Untuk mengadakan penelitian di PT PLN (PERSERO) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta guna mendapatkan data dan informasi dalam rangka Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) yang berjudul "TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PELAYANAN BAGI PENGGUNA LISTRIK PADA PT PLN (PERSERO) (STUDI KASUS DI PT PLN (PERSERO) KOTA YOGYAKARTA)".

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

a.n. Dekan,
Plt. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan
kerjasama,



Dr. Samsul Hadi, M.Ag.
NIP. 19730708 2000003 1 003 ?

Tembusan :

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



PT PLN (Persero)
DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN D.I. YOGYAKARTA
AREA YOGYAKARTA

Jalan : Gedongkuning No.3 Banguntapan Yogyakarta
Telepon : (0274) 452200 hunting 6 sambungan pesawat
Kotak Pos : 55198

Facsimile : (0274) 452452
E-mail : plnjogja@telkom.net Website : www.plndiy.co.id

Nomor : 0121 /SDM.04.01/A.YGK/2015 4 Nopember 2015
Surat Sdr. No. :
Lampiran : 1 (satu) lembar
Sifat : Biasa
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian.

Kepada :
Yth. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan
Dan Kerja Sama
Fakultas Syariah Dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Jl. Masrda Adisucipto Yogyakarta
di
YOGYAKARTA.

Sehubungan dengan surat Saudara :

Nomor : UIN.02/DS.1/PP.00.9/1933/2015
Tanggal : 7 September 2015
Perihal : Permohonan Ijin penelitian
Nama : Oni Anggraeni Yuliningrum
Mahasiswa/Siswa : UNIVERSITAS ISLAMNEGERI SUNAN KALI JAGA
YOGYAKARTA.

Sesuai Surat Edaran PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah Dan D.I. Yogyakarta No. 006.E/7425/PD.II/1994 tanggal 05 Agustus 1994, diberitahukan bahwa permohonan Ijin Riset/penelitian/Survei/Observasi di PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta mulai bulan Nopember 2015 dapat **disetujui** dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Yang bersangkutan membuat/mengisi Surat Pernyataan dalam rangkap 2 (dua).
2. **Semua data/informasi yang diperoleh selama Pengambilan Data/penelitian/Survey hanya dipergunakan untuk kepentingan sekolah/Akademis.**
3. Pengaturan waktu dan tempat melaksanakan Survey/penelitian ditentukan bersama, antara PT.PLN (Persero) Area Yogyakarta dengan yang bersangkutan sehingga tidak mengganggu pekerjaan PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.
4. Setelah berakhirnya periode Pengambilan Data/penelitian dimohon dapat menyampaikan laporan serta presentasi hasil pelaksanaan kegiatan dimaksud.
5. Sebelum pelaksanaan, diharap yang bersangkutan lebih dulu menghubungi Bagian Pelayanan Dan ADM PT PLN (Persero) Area Yogyakarta dengan membawa Surat Pernyataan seperti tersebut diatas.

Demikian harap menjadi maklum.

Tembusan :
- Asman.Pelayanan Dan Adm.



SURAT BUKTI WAWANCARA

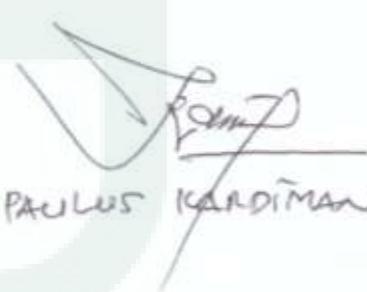
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PAULUS KARDIMAN

Jabatan : HUMAS PT PLN AREA TOBATAKAPTA

Menerangkan bahwa Oni Anggraeni Yuliningrum, mahasiswa Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah melakukan wawancara terkait dengan skripsinya yang berjudul "Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Bagi Pengguna Listrik Pada PT PLN (Persero) (Studi Kasus Pemadaman Listrik PT PLN (Persero) Area Kota Yogyakarta)".

Yogyakarta, 16 Nov 2011


PAULUS KARDIMAN

PEDOMAN WAWANCARA

Pelaksanaan wawancara

Tanggal :

Pukul :

Tempat :

Pertanyaan:

1. Apa saja faktor-faktor penyebab pemadaman listrik?
2. Apakah ada pemberitahuan/informasi dari PT PLN kepada pelanggan sebelum terjadi pemadaman listrik?
3. Bagaimana cara penyebaran informasi tentang rencana pemadaman listrik dari PT. PLN kepada masyarakat?
4. Pemberitahuan pemadamann dari PT. PLN diterima berapa hari menjelang pemadaman listrik?
5. Kendala apa yang dihadapi PT PLN dalam menyampaikan pemberitahuan/informasi tersebut?
6. Bagaimana prosedur dari PT PLN dalam pelaksanaan pemadaman?
7. Kendala apa yang dihadapi PT PLN dalam melaksanakan prosedur tersebut?
8. Apakah pernah ada keluhan dari pelanggan listrik tentang diadakannya pemadaman?
9. Bagaimana prosedur PT. PLN dalam menanggapi keluhan pelanggan?
10. Apakah ada perjanjian/kontrak jual beli listrik antara PT PLN dengan konsumen?
11. Seperti apa hubungan antara PT PLN dengan konsumen?

12. Apakah jika terjadi pemadaman listrik konsumen mendapatkan kompensasi atau ganti rugi?
13. Apakah pernah ada konsumen yang melakukan upaya hukum kepada pihak PT PLN (Persero)?



ANGKET PENELITIAN

No. Responden : (diisi oleh peneliti)
Nama :
Umur :
Jenis Kelamin : P / L
Pekerjaan :

DAFTAR PERTANYAAN

1. Apakah Anda puas terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Kota Yogyakarta?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apakah Anda merasa dirugikan jika terjadi pemadaman?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Apakah jika terjadi pemadaman, Anda pernah komplain ke PT PLN (Persero)?
 - a. Ya
 - b. Tidak
4. Apakah Anda mendapatkan informasi dari pihak PT PLN (Persero) sebelum terjadi pemadaman?
 - a. Ya
 - b. Tidak
5. Apakah alasan pemadaman listrik menurut Anda sudah jelas dan tepat?
 - a. Ya
 - b. Tidak
6. Apakah pernah terjadi pemadaman listrik tanpa alasan dari pihak PT PLN (Persero)?
 - a. Ya
 - b. Tidak
7. Apakah jika terjadi pemadaman, Anda pernah melakukan upaya hukum?
 - a. Ya
 - b. Tidak
8. Apakah jika terjadi pemadaman, Anda pernah ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)?
 - a. Ya
 - b. Tidak
9. Apakah Anda pernah mengajukan ganti rugi kepada pihak PT PLN (Persero) jika terjadi pemadaman?
 - a. Ya
 - b. Tidak

10. Apakah Anda pernah mendapatkan kompensasi pembayaran listrik dari PT PLN (Persero) jika terjadi pemadaman?

a. Ya

b. Tidak

******* TERIMAKASIH ATAS KERJASAMA SAUDARA *******



CURRICULUM VITAE

Nama : Oni Anggraeni Yuliningrum
TTL : Magelang, 16 Juli 1993
Nama Ayah : Matholip
Nama Ibu : Rofiah
Alamat : Dsn. Pucungsari, RT/RW: 022/008, Kec. Kajoran, Kab. Magelang,
Jawa Tengah
Email : ney167@gmail.com
Kontak : 082329304109



Riwayat Pendidikan :

- TK Wiyata Dharmarini PGRI Kajoran (1997-1999)
- SD Negeri 1 Salaman (1999-2005)
- SMP Negeri 1 Salaman (2005-2008)
- SMK Pelayaran Semarang (2008-2011)
- Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2012-2016)

Riwayat Organisasi:

- Anggota Palang Merah Remaja (PMR) SMP Negeri 1 Salaman (2005-2006)
- Pengurus Pramuka SMP Negeri 1 Salaman (2006-2007)
- Sekretaris Organisasi Ilmiah "EXACT" SMK Pelayaran Semarang (2008-2010)
- Anggota Organisasi Keagamaan "ROTAR" SMK Pelayaran Semarang (2009-2010)
- Anggota Lembaga Pers Mahasiswa "ADVOKASIA" UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2014-2015)