

## ABSTRAK

PT. PLN (Persero) yang merupakan perusahaan penyedia listrik terbesar di Indonesia juga mempunyai kendala dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya, sehingga tidak jarang banyak pelanggan sering merasa dirugikan, maka hukum perlindungan konsumen berperan dalam penyelesaian sengketa antara pelanggan listrik dengan PT. PLN (Persero). Banyak pelanggan listrik yang merasa dirugikan dengan pemadaman listrik namun tidak pernah melapor kepada pihak yang terkait atau pihak yang berwenang terhadap kerugian yang telah di deritanya dikarenakan mereka tidak mengetahui prosedur pelaporan jika merasa dirugikan. Faktor-faktor yang menyebabkan pemadaman tanpa pemberitahuan terjadi dikarenakan adanya faktor Eksternal dan Faktor Internal. Faktor Eksternal adalah faktor yang mempengaruhi pemadaman listrik disebabkan dari luar Pihak PT. PLN (Persero), sedangkan faktor Internal adalah faktor yang mempengaruhi pemadaman listrik dikarenakan adanya faktor dari dalam PT. PLN (Persero) tersebut. Dengan adanya Hukum Perlindungan Konsumen diharapkan Pelanggan listrik yang dirugikan hak-haknya terlindungi oleh Hukum.

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis karena menelaah bagaimana perlindungan hukum itu berjalan terhadap perlindungan pelanggan listrik yang dirugikan akibat pemadaman listrik tanpa pemberitahuan. Jenis penelitian yang diterapkan adalah dengan memakai metode pendekatan penelitian hukum normative disebut penelitian hukum normatif karena penelitian ini dilakukan dengan menganalisa kaidah hukum tentang perlindungan hukum terhadap pelanggan listrik yang dirugikan akibat pemadaman listrik tanpa pemberitahuan.

Dari hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan Faktor-faktor yang menyebabkan pemadaman tanpa pemberitahuan terjadi dikarenakan adanya faktor Eksternal dan Faktor Internal. Faktor Eksternal adalah faktor yang mempengaruhi pemadaman listrik tanpa pemberitahuan disebabkan dari luar Pihak PT. PLN (Persero), sedangkan faktor Internal adalah faktor yang mempengaruhi pemadaman listrik tanpa pemberitahuan kepada pelanggan listrik dikarenakan adanya faktor dari dalam PT. PLN (Persero) tersebut. Jika terjadi sengketa atau konflik yang bersumber dari adanya perbedaan pendapat atau ketidaksesuaian di antara PT. PLN dengan Pelanggan listrik maka dapat ditempuh cara-cara penyelesaian sengketa. Yaitu : melalui jalur Pengadilan Atau melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa/di luar pengadilan. PT. PLN (Persero) yang berwenang dalam pemadaman listrik, serta masalah-masalah lainnya, PLN juga bertanggung jawab untuk penyediaan listrik murah untuk masyarakat tidak mampu, daerah belum berkembang, terpencil, dan pedesaan, serta untuk melayani hak pelanggan listrik, akan tetapi seringkali tidak mengena sasaran.

## ABSTRACT

PT . PLN ( Persero ) which is the largest power companies in Indonesia also have a constraint in providing satisfaction to its customers, so it is not uncommon to many customers often feel aggrieved, then the consumer protection law plays a role in the resolution of disputes between consumers with PT. PLN ( Persero ). Many electricity customers who feel aggrieved by the power outage but never report to the relevant authorities or the losses that have been in misery because they do not know the reporting procedures if they feel aggrieved. The factors that cause outages occur without notice due to external factors and internal factors. External factors are factors that affect the power outages caused from outside the PT . PLN ( Persero ), while internal factors are the factors that affect power outages caused from the inside the PT. PLN (Persero). With the Consumer Protection Law is expected to electricity customers who harmed their rights protected by law.

This study is a descriptive analysis its examines how the legal protection because it goes against the protection of electricity customers who are disadvantaged due to a power outage without notice. Type of applied research is to use the method of normative legal research approach called normative legal research because the research was conducted by analyzing the rule of law on the legal protection against electric customers harmed as a result of a power outage without notice.

From the research it can be concluded that factors causing outages occur without notice due to external factors and internal factors. External factors are factors that affect power outage without notice due to outside PT. PLN (Persero), while internal factors are the factors that affect power outage without notice to customers of electricity is from inside of the PT. PLN (Persero). If there is a dispute or conflict that comes from the difference in opinion or mismatch between PT PLN with electricity customers, it can be taken in ways dispute resolution. Such like through the courts or through Alternative Dispute Resolution / out of court. PT. PLN (Persero) authorized in a power outage, as well as other issues, PLN is also responsible for the provision of cheap electricity to the community can not afford, undeveloped areas, remote, and rural areas, as well as the right to serve electric customers, but often not hit the target.

Key words : consumers protection, PT. PLN (Persero)