

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari uraian yang telah dikemukakan di atas pada bab pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelindungan hukum bagi kosumen terhadap pemadaman listrik dikecamatan Tampan Kota pekabaru belum sesuai dengan yang diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen terutama pada pasal 4 yaitu :
  - a. Hak atas kenyamanan, karena dengan terjadinya pemadaman listrik tentu hak atas nyaman konsumen dalam menggunakan jasa listrik telah tercederai karena pemadaman listrik bisa terjadi kapan saja.
  - b. Hak untuk memilih, Konsumen tidak mempunyai Pilihan dalam memilih dikarenakan PT. PLN Merupakan pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia sebagai tangan dari negara dalam menjalankan sektor ketenagalistrikan.
  - c. Hak untuk Mendapatkan informasi, disini hak untuk mendapatkan informasi telah tercederai karena sebagian besar konsumen tidak mengetahui kapan akan dilakukannya pemadaman dan apa penyebab pemadaman tersebut harus dilakukan oleh pihak PT. PLN.
  - d. Hak Untuk didengar keluhannya, konsumen mempunyai hak untuk didengar keluhannya namun sebagai besar konsumen kurang peduli

akan haknya tersebut dengan tidak menyampaikakan keluhan jika terjadi pemadaman listrik.

e. Hak untuk mendapat pendidikan juga telah tercederai karena konsumen juga tidak mendapatkan pendidikan atas hak dan kewajibanya selaku konsumen pengguna listrik yang mereka ketahui hanya membayar dan mendapatkan listrik.

2. Upaya PT. PLN Rayon Panam dalam melindungi hak-hak Konsumen terkait pemadaman listrik dikecamatan Tampan Kota Pekanbaru dirasa belum dilakukan secara maksimal penjelasannya seperti yang ada dibawah ini .

a. Pihak PT. PLN telah memberikan informasi terkait dengan rencana pemadaman melalui media koran Riau Pos dan bagi kosumen yang ingin meyampaikan keluhannya dapat menghubungi *Call Center* 123 namun upaya ini dirasa masih kurang *efektif* dikerenakan masih banyak konsumen yang belum mengetahui terhadap rencana pemadaman listrik yang terjadi.

b. Pihak PT. PLN telah berusaha semaksimal mungkin untuk menjaga mutu dan keandalan listrik agar konsumen mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan penebangan pohon dan ranting pohon sebelum mengganggu posisi kabel.

c. Pihak PT. PLN juga telah berusaha untuk melindungi hak konsumen dengan memberikan harga yang wajar dalam memperoleh tenaga listrik

dengan melakukan pengecekan terhadap *appere* atau penghitung daya listrik disetiap bulannya.

- d. Pihak PT. PLN juga memberikan pelayan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik dengan mengutus seseorang atau lebih untuk melakukan perbaikan akibat gangguan yang terjadi.
- e. Pihak PT. PLN akan memberikan ganti rugi yang ditimbulkan oleh kesalahan atau kelalaian pihak PLN dengan memberikan pemotongan tagihan sebesar 20%. Namun dengan tidak ada pendidikan yang diberikan Pihak PLN kepada konsumen mengenai hak dan kewajiban mereka tentu mereka tidak mengetahui akan haknya tersebut.

## **B. Saran**

Adapun saran saran dari penulis terkait dengan uraian diatas adalah :

1. Pelindungan Hukum bagi Konsumen terhadap pemadaman listrik Oleh PT. PLN Rayon Panam di Kecamatan tampan Kota Pekanbaru Ditinjau menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
  - a. Pihak PLN harus berusaha lebih maksimal lagi dalam dalam menjaga mutu dan keandalan listrik agar dapat mencegah terjadinya pemadaman dalam upaya memberikan kenyamanan kepada konsumen.
  - b. Hak untuk hak untuk memilih konsemen. Negara sebaiknya membuat sektor ketenagalistrikan yang baru selain PT. PLN, sehingga konsumen dapat memilih untuk mempergunakan jasa listrik yang lebih baik.

- c. Hak untuk mendapatkan informasi bagi Konsumen. Disini Pihak PT. PLN Rayon Panam harus lebih maksimal lagi untuk menyampaikan rencana pemadaman listrik kepada konsumen dengan menyebar informasi pemadaman melalui siaran Televisi (TV).
  - d. Mengenai hak konsumen Untuk didengar keluhannya. Konsumen seharusnya nya lebih aktif untuk menyampaikan keluhannya jika terjadi pemadaman listrik.
  - e. Pihak PT. PLN Rayon Panam harus memberikan pendidikan kepada konsumen tentang hak dan kewajiban dalam menggunakan jasa tenaga listrik.
2. Upaya PT. PLN Rayon Panam dalam melindungi hak-hak konsumen terkait pemadaman listrik di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
- a. Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik terkait informasi pemadaman listrik melalui media koran sebaiknya ditambah dengan menyebarkan informasi melauai media Televisi.
  - b. Upaya dalam memberikan mutu dan keadilan yang baik harus ditingkatkan lagi agar dapat mencegah terjadinya pemadaman listrik.
  - c. PLN harus berusaha lebih maksimal lagi dalam dalam menjaga mutu dan keandalan listrik agar dapat menghindari terjadinya pemadaman listrik.
  - d. Selain memberikan pelayan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik dengan mengutus seseorang atau lebih untuk melakukan perbaikan

akibat gangguan yang terjadi, pihak pln teknis sebaiknya memberi tahu penyebab gangguan tersebut kepada konsumen .

- e. Sebaiknya pihak PLN memberikan pendidikan kepada konsumen mengenai hak dan kewajibannya sehingga apabila terjadi pemadaman listrik yang diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian, konsumen dapat mengetahuinya.