

**PELAKSANAAN TINGKAT MUTU PELAYANAN TENAGA
LISTRIK PADA PT PLN(PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN DUMAI KOTA BERDASARKAN PERATURAN
MENTERI ENERGI SUMBER DAYA MINERAL NOMOR 18
TAHUN 2019 TENTANG TINGKAT MUTU PELAYANAN
DAN BIAYA YANG TERKAIT DENGAN
PENYALURAN TENAGA LISTRIK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum
Universitas Lancang Kuning**



Disusun Oleh :

**NAMA : JHON FRENKI SIMATUPANG
NPM : 2074201248**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2024**

PANTUN MELAYU

Pagi-pagi makan ketupat
Satu piring habis delapan
Carilah ilmu sampai didapat
Jangan mudah putus harapan

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANCANG KUNING



TANDA PERSETUJUAN

NAMA : JHON FRENKI SIMATUPANG
NPM : 2074201248
JUDUL SKRIPSI : PELAKSANAAN TINGKAT MUTU PELAYANAN
TENAGA LISTRIK PADA PT PLN (PERSERO)
UNIT LAYANAN PELANGGAN DUMAI KOTA
BERDASARKAN PERATURAN MENTERI
ENERGI SUMBER DAYA MINERAL NOMOR 18
TAHUN 2019 TENTANG TINGKAT MUTU
PELAYANAN DAN BIAYA YANG TERKAIT
DENGAN PENYALURAN TENAGA LISTRIK

DITERIMA DAN DISETUJUI UNTUK
DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN SKRIPSI

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II

Prof. Dr. H. Sudi Fahmi, S.H., M.Hum.

Tatang Suprayoga, S.H., M.H.



Mengetahui
Dekan

Dr. Fahmi, S.H., M.H.



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 920/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/III/2023
Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955
Website: <https://fh.unilak.ac.id>, email: hukum@fhunilak.ac.id
PEKANBARU

DITERIMA OLEH TIM UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS LANCANG KUNING UNTUK
DIUJI DAN DIPERTAHANKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM

NAMA : JHON FRENKI SIMATUPANG
NPM : 2074201248
FAKULTAS/PROG. STUDI : HUKUM / ILMU HUKUM
JUDUL SKRIPSI : PELAKSANAAN TINGKAT MUTU PELAYANAN
TENAGA LISTRIK PADA PT PLN (PERSERO)
UNIT LAYANAN PELANGGAN DUMAI KOTA
BERDASARKAN PERATURAN MENTERI ENERGI
SUMBER DAYA MINERAL NOMOR 18 TAHUN 2019
TENTANG TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN
BIAYA YANG TERKAIT DENGAN PENYALURAN
TENAGA LISTRIK.

TANGGAL LULUS : 06 JULI 2024

PANITIA

KETUA

Prof. Dr. H. SUDI FAHMI, S.H., M.Hum.

SEKRETARIS

Dr. H. BAHRUN AZMI, S.H., M.H., M.Si.

ANGGOTA

TATANG SUPRAYOGA, S.H., M.H.



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS HUKUM

Status Terakreditasi A : BAN-PT No. 920/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/III/2023
Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp. 0812 8390 3955
Website: <https://fh.unilak.ac.id>, email: hukum@fhunilak.ac.id
PEKANBARU

Perihal : Cara Penilaian

N A M A : **JHON FRENKI SIMATUPANG**
N P M : **2074201248**
FAK/PROG.STUDI : **HUKUM / ILMU HUKUM**

NO	ANGKA PRESTASI KOMPONEN 10 S/D 100	BOBOT
1		5
2		5
3		5
4		4
5		3
Jumlah		22

■ Nilai Prestasi Kumulatif Akhir Sbb :

$$\frac{(N1 \times 5) + (N2 \times 5) + (N4 \times 4) + (N5 \times 3)}{22}$$

Nilai Prestasi Akhir Adalah Sbb :

1. 80 – 100 83 A 13 11
2. 70 – 79,99 : B
3. 60 – 69,99 : C
4. 50 – 59,99 : D

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : JHON FRENKI SIMATUPANG

NIM : 2074201248

Program Studi : Ilmu Hukum (S1)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini dengan judul, **“PELAKSANAAN TINGKAT MUTU PELAYANAN TENAGA LISTRIK PADA PT PLN(PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN DUMAI KOTA BERDASARKAN PERATURAN MENTERI ENERGI SUMBER DAYA MINERAL NOMOR 18 TAHUN 2019 TENTANG TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN BIAYA YANG TERKAIT DENGAN PENYALURAN TENAGA LISTRIK”** . Adalah benar karya asli saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Adapun pemikiran-pemikiran dan pandangan-pandangan akademis yang bersamaan dengan tulisan ini, sepanjang sumber dan atau penyebutannya jelas, lebih merupakan data dan atau fakta pendukung atas Skripsi ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi saya adalah hasil plagiat atau karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi akademis atas perbuatan tersebut sesuai ketentuan yang berlaku.

Pekanbaru, Juli 2024



JHON FRENKI SIMATUPANG
2074201248

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan Puji dan Syukur sedalam-dalamnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan Judul **“PELAKSANAAN TINGKAT MUTU PELAYANAN TENAGA LISTRIK PADA PT PLN(PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN DUMAI KOTA BERDASARKAN PERATURAN MENTERI ENERGI SUMBER DAYA MINERAL NOMOR 18 TAHUN 2019 TENTANG TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN BIAYA YANG TERKAIT DENGAN PENYALURAN TENAGA LISTRIK”**.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam menempuh pendidikan dan penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak, dan selayaknya melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Junaidi, S.S., M.Hum selaku Rektor Universitas Lancang Kuning
2. Bapak Dr. Zamzami, S.Kom.,M.Kom selaku Wakil Rektor I Universitas Lancang Kuning
3. Bapak Dr. Jeni Wardi, S.E., M.Ak., CA selaku Wakil Rektor II Universitas Lancang Kuning
4. Bapak Dr. Hardi, S.E.,M.M selaku Wakil Rektor III Universitas Lancang Kuning
5. Bapak Dr. Fahmi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning
6. Bapak Muhammad Azani, S.Th.I., M.SI selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.
7. Ibu Yetti, S.H., M.Hum., Ph.D selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.

8. Bapak Irfansyah, S.Pi., S.H., M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.
9. Prof.Dr.H.Sudi Fahmi, S.H., M.Hum.selaku Dosen Fakultas Hukum dan sebagai Pembimbing I penulis, penulis mengucapkan banyak terimakasih karena telah membimbing penulis dalam pembuatan skripsi dan meluangkan banyak waktu hingga skripsi ini selesai tepat waktu
10. Bapak Tatang Suprayoga, S.H., M.H. selaku Dosen Fakultas Hukum dan sebagai Pembimbing II penulis, penulis mengucapkan banyak terimakasih karena telah membimbing penulis dalam pembuatan skripsi dan meluangkan banyak waktu hingga skripsi ini selesai tepat waktu.
11. Seluruh Dosen dan Tenaga Pengajar Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning, penulis mengucapkan terimakasih karena telah membantu penulis dalam berbagai macam hal.
12. Kepada Istri dan Anak Tercinta, kedua orangtua penulis, dan seluruh teman teman Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning penulis mengucapkan terimakasih karena telah memberikan support yang sangat luar biasa kepada penulis dan selalu memberikan arahan kepada penulis.

Akhirnya atas segala kelemahan dan kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya dan dengan segala kerendahan hati dan dengan tangan terbuka, penulis senantiasa akan menerima segala saran dan kritik yang konstruktif demi sempurna skripsi ini.

Pekanbaru, 17 Juni 2024

Penulis

JHON FRENKI SIMATUPANG

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PANTUN MELAYU	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Kerangka Teori	7
E. Metode Penelitian	16
BAB II DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Deskripsi Umum Kota Dumai	21
B. Deskripsi Umum PT. PLN Persero Kota Dumai	25
BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG PELAKSANAAN TINGKAT MUTU PELAYANAN TENAGA LISTRIK MENURUT PERATURAN MENTERI ESDM NOMOR 18 TAHUN 2019	
A. Landasan Yuridis Ketenagalistrikan	27
B. Hak dan Kewajiban PT PLN(Persero)	32
C. Tingkat Mutu Pelayanan Ketenagalistrikan	48

BAB IV PELAKSANAAN TINGKAT MUTU PELAYANAN TENAGA LISTRIK PADA PT PLN(PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN DUMAI KOTA BERDASARKAN PERATURAN MENTERI ENERGI SUMBER DAYA MINERAL NOMOR 18 TAHUN 2019 TENTANG TERKAIT MUTU PELAYANAN DAN BIAYA YANG TERKAIT DENGAN PENYALURAN TENAGA LISTRIK

- A. Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Kota Dumai Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik..... 52
- B. Hambatan Dalam Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Kota Dumai Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik .56
- C. Upaya mengatasi Hambatan Dalam Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Kota Dumai Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik 60

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan 65
- B. Saran..... 66

DAFTAR PUSTAKA 68

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

PANTUN MELAYU

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Populasi dan Sampel	19
-------------------------------------	----

ABSTRAK

Permasalahan Penelitian ini adalah: *Pertama*, Bagaimanakah Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN (Persero) Kota Dumai Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik *Kedua*, Bagaimanakah hambatan dalam Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Kota Dumai Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik? *Ketiga*, Bagaimanakah upaya dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Kota Dumai Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik? Metode penelitian ini adalah Hukum Sosiologis. Tujuan dari penelitian ini adalah: *Pertama*, Untuk menjelaskan Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Kota Dumai Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik. *Kedua*, Untuk menjelaskan hambatan dalam Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Kota Dumai Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik. *Ketiga*, Untuk menjelaskan upaya dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Kota Dumai Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa apabila terdapat gangguan penyediaan tenaga listrik konsumen tidak akan mendapat kompensasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019. Hambatan yang dialami oleh PLN bukan kelalaian melainkan pada sambungan langsung penyaluran tenaga listrik, sehingga upaya yang dapat dilakukan adalah memprioritaskan memberikan pengetahuan kepada masyarakat serta menindak tegas pada pelanggaran. Dan Upaya mengatasi Hambatan Dalam Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Kota Dumai bahwa PT PLN(Persero) Rayon Dumai akan memprioritaskan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang Peraturan Perundang-undangan dan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) agar masyarakat sebagai konsumen mengetahui dengan jelas apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Selanjutnya PT PLN(Persero) akan menindak tegas apabila ada pelanggan yang melakukan kecurangan sehingga menyebabkan gangguan ketenagalistrikan akan memberikan keringanan kepada konsumen.

Kata Kunci: Pelayanan, Konsumen

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. Hal ini mengakibatkan barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi, baik produksi dalam maupun luar negeri. Tentunya hal ini memberikan manfaat kepada konsumen dalam memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa yang disediakan. 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. Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak.¹ Pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak konsumen agar

¹ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : Grasindo 2010), hlm. 16.

dapat tercipta kerjasama yang baik antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat konsumen tidak secara langsung memiliki hubungan hukum dengan pelaku usaha.²

Menurut Pasal 29 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menyatakan, hak pengguna jasa listrik yaitu mendapat pelayanan baik, mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar, mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik, mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian yang dilakukan oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Sedangkan kewajiban dari pengguna jasa listrik yaitu melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik, menjaga keamanan instalasi ketenagalistrikan, memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya, membayar uang langganan atau harga tenaga listrik sesuai ketentuan atau perjanjian, konsumen tenaga listrik bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik, konsumen tenaga listrik wajib mentaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2019 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)

² J.Widijantoro, *Perlindungan Konsumen dan Prospek Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Yogyakarta : Fakultas Hukum UII, 2014). hlm. 3.

seperti yang diatur dalam Pasal 6 menyebutkan bahwa PT. PLN (Persero) wajib memberikan kompensasi kepada konsumen dalam hal realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik di atas besaran yang ditetapkan untuk indikator mutu pelayanan seperti lama gangguan, jumlah gangguan, kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah, kesalahan pembacaan KWH meter, waktu koreksi kesalahan rekening dan kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah. Selanjutnya dalam ayat (2) menjelaskan apabila dalam bulan yang sama terdapat lebih dari 1 (satu) indikator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik di atas besaran yang ditetapkan, kompensasi hanya diberikan untuk salah satu indikator dengan jumlah kompensasi yang paling besar. Kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diberikan kepada seluruh konsumen yang terdampak.

Hasil observasi penulis bahwa di PT PLN(Persero) Kota Dumai bahwa sehubungan dengan penjelasan di atas, mutu keandalan tenaga listrik PLN misalnya harus ada batas-batas keandalan dan kriteria yang lebih jelas yaitu antara PLN dan konsumen harus ada saling pengertian. PLN harus dapat memahami tuntutan konsumen akan kejelasan kriteria mutu pelayanan yang jelas. Di sisi lain, konsumen juga harus memahami, tingkat kemampuan PLN dalam menyediakan tenaga listrik, memang belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan seluruh lapisan masyarakat, akan tetapi sedikit demi sedikit akan terus ditingkatkan. Dalam praktiknya, konsumen pengguna listrik wajib untuk membayar tarif listrik sesuai dengan yang telah ditentukan secara tepat waktu. Akan tetapi masyarakat atau konsumen dengan mudah secara sepihak dijatuhi sanksi bila yang

bersangkutan terlambat membayar kewajibannya, akan tetapi sebaliknya sanksi yang sama tidak dapat diarahkan kepada pejabat tata usaha negara yang terlambat merealisasikan pelayanannya kepada masyarakat. Ketimpangan ini dapat terjadi di semua sektor kehidupan. Dalam hal ini adalah yang terjadi pada PT PLN(Persero) jika terjadi suatu pemadaman listrik secara sepihak yang dilakukan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dari PT PLN(Persero) kepada masyarakat karena bukan hal yang tidak mungkin apabila dengan terjadinya pemadaman listrik secara sepihak akan ada konsumen pengguna listrik yang mengalami suatu kerugian. Oleh karena itu, pertanggung jawaban hukum dari PT PLN(Persero) kepada konsumen pengguna listrik sangat penting untuk dibahas karena dari pihak konsumen pengguna listrik sendiri yang telah melakukan kewajibannya dalam melakukan pembayaran listrik berhak untuk mendapatkan apa yang selayaknya didapat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku terutama bagi konsumen pengguna listrik yang mata pencahariannya sangat bergantung pada ada tidaknya listrik.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap efektivitas dan perlindungan hukum tersebut yang dimuat dalam suatu bentuk penulisan skripsi yang berjudul **“PELAKSANAAN TINGKAT MUTU PELAYANAN TENAGA LISTRIK PADA PT PLN(PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN DUMAI KOTA BERDASARKAN PERATURAN MENTERI ENERGI SUMBER DAYA MINERAL NOMOR 18 TAHUN 2019 TENTANG TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN BIAYA YANG TERKAIT DENGAN PENYALURAN TENAGA LISTRIK”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas peneliti menetapkan rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan Dumai Kota Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik?
2. Bagaimanakah hambatan dalam Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan Dumai Kota Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik ?
3. Bagaimanakah upaya dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan Dumai Kota Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan Dumai Kota Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik.
2. Untuk menjelaskan hambatan dalam Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan Dumai Kota Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik.
3. Untuk menjelaskan upaya dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan Dumai Kota Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik.

2. Kegunaan Penelitian

Sedangkan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti secara pribadi terkait dengan Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Kota Dumai Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang

Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik

2. Untuk memberikan masukan kepada PT PLN(Persero) Kota Dumai terkait dengan Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT. PLN (Persero) Kota Dumai Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik.
3. Untuk dapat menambah bahan bacaan yang telah ada di perpustakaan dan sebagai sumbangsih penulis terhadap almamater.

D. Kerangka Teori

Perlindungan hukum menurut pendapat Phillipus Hadjon ada dua bentuk perlindungan hukum bagi rakyat yaitu: Pertama, perlindungan hukum Preventif artinya rakyat diberi kesempatan mengajukan pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Kedua, perlindungan hukum represif yang bertujuan menyelesaikan sengketa.³ Konsep awal perlindungan hukum sangat terkait dengan pemerintah dan tindak pemerintah sebagai titik sentralnya, sehingga lahirnya konsep ini dari perkembangan hukum administrasi negara-negara barat.⁴

Eksistensi hukum dalam masyarakat adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan seluruh anggota masyarakat.

³ Phillipus. M. Hadjon, *Perlindungan hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina ilmu, 2006), hlm. 5.

⁴ Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 78.

Pengaturan kepentingan-kepentingan ini seharusnya didasarkan pada keseimbangan antara memberi kebebasan kepada individu dan melindungi kepentingan masyarakat. Tatanan yang diciptakan hukum baru menjadi kenyataan manakala subyek hukum diberi hak dan kewajiban. Sudikno Mertokusumo menyatakan bahwa hak dan kewajiban bukanlah merupakan kumpulan kaidah atau peraturan, melainkan perimbangan kekuasaan dalam bentuk hak individual di satu pihak yang tercermin dalam kewajiban pada pihak lawan, hak dan kewajiban inilah yang diberikan oleh hukum.⁵

Pelindungan konsumen yang dijamin oleh Undang-Undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha. Pemberdayaan konsumen itu adalah dengan meningkatkan kesadaran kemampuan, dan kemandiriannya melindungi diri sendiri sehingga mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen. Di samping itu juga ada kemudahan dalam proses menjalankan sengketa konsumen yang timbul karena kerugian harta bendanya, keselamatan/kesehatan tubuhnya, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk konsumen. Perlu diingat bahwa sebelum ada Undang-Undang ini ,”konsumen umumnya lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan daya tawar.

⁵ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, (Yogyakarta: Liberty, 2009), hlm. 40.

Perjanjian dipandang sebagai hubungan hukum antar dua pihak yang berjanji atau dianggap berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal atau tidak melakukan sesuatu hal dengan memberikan kesempatan pada pihak lain menuntut pelaksanaan janji itu. Dalam praktik, istilah kontrak atau perjanjian terkadang dipahami secara rancu dan pelaku bisnis mencampur adukkan istilah itu seolah-olah pengertian yang berbeda.⁶

Berdasarkan beberapa definisi mengenai perjanjian yang telah diuraikan tersebut diatas terlihat bahwa terdapat hubungan antara para pihak yang terikat dalam perjanjian. Pihak yang satu setuju dan pihak yang lainnya juga setuju untuk melaksanakan sesuatu, kendati pelaksanaan itu datang dari satu pihak, misalnya dalam perjanjian pemberian hadiah atau hibah. Dengan perbuatan memberi hadiah itu, pihak yang diberi hadiah setuju untuk menerimanya, jadi ada konsensus yang saling mengikat. Dengan demikian terbangun hubungan timbal balik yang terjadi dalam suatu perjanjian. Berdasarkan beberapa pendapat para sarjana yang telah diuraikan di atas maka dapat diketahui bahwa dalam suatu perjanjian termuat unsur-unsur sebagai berikut:⁷

- a. Ada pihak-pihak sedikitnya 2 (dua) orang sebagai subjek.
- b. Ada persetujuan antara pihak-pihak itu (konsensus).
- c. Ada tujuan yang akan dicapai.
- d. Ada prestasi yang akan dilaksanakan.
- e. Ada bentuk tertentu lisan atau tulisan.
- f. Ada syarat-syarat tertentu sebagai isi perjanjian.

⁶ Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, (Bandung:Amrico, 2016), hlm. 19.

⁷ Agus Yudha, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta : Kencana Prenada, 2010), hlm. 13.

Pada umumnya perjanjian tidak terikat pada suatu bentuk tertentu, dapat dibuat secara lisan dan secara tertulis. Dalam hal dibuat secara tertulis, maka perjanjian ini bersifat sebagai alat pembuktian apabila terjadi perselisihan. Menurut Mariam Darus Badruzaman untuk beberapa perjanjian, Undang-undang telah menentukan dengan bentuk tertentu, apabila bentuk tersebut tidak dipenuhi maka perjanjian itu menjadi tidak sah. Mengenai syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPdata yang menyatakan bahwa diperlukan 4 syarat yaitu:

- a. Sepakat mereka yang mengikat dirinya. Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri adalah asas yang esensial dari hukum perjanjian. Asas ini dinamakan juga asas konsensualisme yang menentukan adanya perjanjian. Asas konsensualisme dalam Pasal 1320 KUHPdata mengandung arti “kemauan” para pihak untuk saling mengikatkan diri. Kemauan ini membangkitkan kepercayaan bahwa perjanjian itu dipenuhi. Dengan kata sepakat dimaksudkan bahwa kedua subjek yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju atau seia sekata mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu, juga dikehendaki oleh pihak yang lain. Mereka menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik.⁸
- b. Kecakapan diperlukan untuk membuat suatu perjanjian. Seseorang dianggap tidak cakap pada umumnya berdasarkan ketentuan Undang-undang tidak mampu membuat sendiri persetujuan-persetujuan dengan akibat-akibat hukum yang sempurna. Dengan demikian, adapun yang

⁸ *Ibid.*, hlm. 20.

dimaksud tidak cakap adalah orang-orang yang ditentukan hukum, yaitu anak-anak, orang dewasa yang ditempatkan dibawah pengawasan (*curatele*), dan orang yang sedang sakit jiwa.

- c. Suatu hal tertentu, Setiap perjanjian harus jelas apa yang menjadi objek perjanjian. Jika yang menjadi objek adalah barang, maka harus jelas apa jenisnya, jumlahnya, harganya. Setidak-tidaknya dan keterangan objek yang diperjanjikan harus dapat ditetapkan apa yang menjadi hak dan kewajibannya masing-masing.⁹ Hal ini ditegaskan dalam Pasal 1332 sampai dengan Pasal 1333 ayat (1) KUHPerdato menyatakan bahwa suatu perjanjian harus mempunyai pokok berupa suatu barang yang sekurang-kurangnya ditentukan jenisnya. Pasal 1333 ayat (2) mengatakan bahwa jumlah barang itu tidak perlu pasti, asal saja jumlah itu kemudian dapat ditentukan atau dihitung.
- d. Suatu sebab yang halal. Sebab adalah sesuatu yang menjadi tujuan perjanjian. Didalam Pasal 1335 KUHPerdato menyatakan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan. Selanjutnya pada Pasal 1336 KUHPerdato dinyatakan “Jika tidak dinyatakan semua sebab, tetapi memang ada sebab yang tidak dilarang, atau jika ada sebab lain yang tidak dilarang selain dari yang dinyatakan itu, persetujuan itu adalah sah“. Penjanjian itu dibuat harus didasarkan oleh sebab yang tidak dilarang oleh undang- undang, baik mengenali hak yang melekat pada

⁹ *Ibid.*, hlm. 21.

objek perjanjian maupun tentang perjanjian itu sendiri.¹⁰ Suatu sebab yang halal mengenai hal yang melekat pada objeknya, misalnya tidak boleh membuat perjanjian jual beli dari hasil curian, sebab pihak penjual sebenarnya tidak memiliki hak terhadap barang yang dijualnya tersebut, sedangkan sebab yang halal yang berhubungan dengan perjanjian itu adalah sesuatu yang menyebutkan orang yang membuat perjanjian, sebab disini artinya dilihat dari isi perjanjian itu sendiri, menggambarkan apa yang akan dicapai oleh para pihak, misalnya perjanjian perjudian atau perjanjian untuk membunuh seseorang. Perjanjian ini tidak halal karena dilarang oleh Undang-undang.

Kemudian pada hak dan kewajiban PT.PLN (Persero) sendiri tercantum dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 27 dan Pasal 28 dijelaskan kewajiban dari Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku, memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat. Dalam hal terjadinya pemadaman listrik secara sepihak, maka salah satu kewajiban dari PT PLN(Persero) memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat dapat dikatakan tidak dilaksanakan dengan baik sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan PT PLN(Persero) untuk memenuhi kewajibannya. Maka dalam hal ini PT.PLN (Persero) sebagai debitur cidera janji (wanprestasi) dalam pemenuhan kewajibannya kepada kreditur (konsumen pengguna listrik). Wanprestasi tersebut

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 22.

dapat timbul karena kesengajaan/kelalaian debitur dan adanya keadaan memaksa. Oleh karenanya, pihak yang terhadapnya perikatan tidak terpenuhi, dapat memilih, memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian, bunga seperti yang diatur dalam pasal 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Selain itu, apabila ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1) menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2019 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) seperti yang diatur dalam Pasal 5 menyebutkan bahwa besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) ditetapkan oleh Menteri melalui Direktur Jenderal pada setiap awal tahun dengan memperhatikan usulan PT. PLN (Persero) dan wajib mengusulkan besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum ditetapkan.

Setiap manusia maupun kelompok manusia, biasanya terdapat ide-ide tertentu tentang apa yang diinginkan dan apa yang sebaiknya dihindari. Ide-ide tersebut merupakan konsepsi-konsepsi abstrak didalam diri manusia, yang secara *socio psychologist* terbentuk atas dasar pengalaman-pengalaman yang diperoleh

manusia didalam pergaulan hidup. Sudah tentu bahwa pengalaman-pengalaman tersebut terlebih dahulu mengalami semacam seleksi atas dasar unsur-unsur mental yang terdapat di dalam diri manusia. Hal itu semuanya, antara lain mengakibatkan bahwa manusia kemudian memberikan ukuran-ukuran tadi adalah kaidah-kaidah atau norma-norma. Manusia mempunyai konsepsi-konsepsi abstrak tentang apa yang diinginkan dan apa yang ditolaknya, yang kesemuanya itu dinamakan nilai (*value*). Di dalam nilai-nilai tersebut tercakup cita-cita untuk hidup teratur. Hal mana dapat mencakup berbagai bidang kehidupan seperti bidang ekonomi, politik dan juga sosial. Di dalam cita-cita demikianlah terumuskan konsepsi kesadaran hukum, yaitu suatu nilai yang menginginkan keserasian antara ketertiban dengan kebebasan.¹¹

Apabila seseorang berbicara mengenai kesadaran hukum, maka tidak jarang bahwa dia sendiri kurang mengetahui dengan tepat, apa yang dimaksudkannya dengan kesadaran hukum tersebut. Ada kalanya hal itu dikaitkan dengan perasaan seseorang terhadap hukum, misalnya rasa keadilan. Kadang-kadang kesadaran hukum dikaitkan dengan masalah puas atau rasa tidak puas terhadap hukum yang ada, tidak jarang pula kesadaran hukum itu dihubungkan dengan perilaku orang, artinya kalau perilakunya menyimpang dari hukum, maka tingkat kesadaran hukumnya rendah dan demikian pula sebaliknya. Para ilmuwan berpendapat, bahwa tempat dari kesadaran hukum adalah sebagai perantara atau mediator antara hukum dengan perilaku manusia.¹² Ide tentang kesadaran warga-warga masyarakat sebagai dasar sahnya hukum positif tertulis diketemukan didalam

¹¹ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Hukum dalam Masyarakat*, (Jakarta : Rajawali, 2012), hlm. 222.

¹² *Ibid.*, hlm. 227.

ajaran-ajaran tentang *rechtsgefühl* atau *rechtsbewusstsein* yang intinya adalah bahwa tak ada hukum yang mengikat warga-warga masyarakat kecuali atas dasar kesadaran hukumnya.¹³

Menurut Scholten sebagai mana yang dikutip oleh Abdurrahman, bahwa “Kesadaran hukum itu adalah tidak lain dari pada suatu kesadaran yang ada dalam kehidupan manusia untuk selalu patuh dan taat kepada hukum”. Tidak jauh dengan apa yang disimpulkan Scholten, dari simposium kesadaran hukum masyarakat dalam masa transisi memberikan batasan bahwa pengertian kesadaran hukum itu meliputi pengetahuan tentang hukum, penghayatan terhadap hukum, dan ketaatan terhadap hukum.¹⁴

Kesadaran hukum masyarakat adalah nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat tentang hukum yang meliputi pengetahuan, pemahaman, penghayatan, kepatuhan atau ketaatan kepada hukum, dengan demikian kesadaran hukum itu sebenarnya merupakan kesadaran atau nilai-nilai yang terdapat didalam diri manusia tentang hukum yang ada atau tentang hukum yang diharapkan ada. Di sini penekanan adalah nilai-nilai masyarakat tentang fungsi apa yang hendaknya dijalankan oleh hukum dalam masyarakat. Jadi nilai-nilai itu merupakan konsepsi mengenai hal yang dianggap baik dan yang dianggap buruk, dan sederhana nilai-nilai tersebut pada hakikatnya didasarkan pada rasa susila dan rasa keadilan dari manusia yang melakukan hubungan timbal balik (*social interaction*).¹⁵

¹³ Soerjono Soekanto, *Hukum Adat Indonesia*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 310.

¹⁴ O.K. Chairuddin, *Sosiologi Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hlm. 106.

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 102.

Sebenarnya yang ditekankan adalah nilai-nilai tentang fungsi hukum dan bukan suatu penilaian hukum terhadap kejadian-kejadian yang konkret dalam masyarakat yang bersangkutan. Kesadaran hukum banyak sekali berkaitan dengan aspek-aspek kognitif dan perasaan yang seringkali dianggap sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan antara hukum dengan pola-pola perilaku manusia dalam masyarakat.¹⁶

Apabila faktor-faktor tersebut dikonsolidasikan, maka terciptalah sistem nilai-nilai yang mencakup konsepsi-konsepsi atau patokan-patokan abstrak tentang apa yang dianggap baik dan apa yang dianggap buruk. Sistem nilai yang mencakup konsepsi-konsepsi antara lain sebagai berikut:¹⁷

1. Merupakan abstraksi dari pada pengalaman-pengalaman pribadi, sebagai akibat dari proses interaksi sosial yang terus menerus.
2. Senantiasa harus diisi dan bersifat dinamis, oleh karena didasarkan pada interaksi sosial yang dinamis pula.
3. Merupakan suatu kriteria untuk memilih tujuan-tujuan didalam kehidupan sosial.
4. Merupakan sesuatu yang menjadi penggerak manusia ke arah pemenuhan hasrat hidupnya, sehingga nilai-nilai merupakan faktor yang sangat penting di dalam pengarahan kehidupan sosial maupun kehidupan pribadi manusia.

E. Metode Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian secara benar dan terarah diperlukan suatu metode sehingga hasil penelitian dapat digunakan untuk menjawab hasil dari masalah yang ada dan menganalisis pokok permasalahan.

1. Jenis penelitian

¹⁶ *Ibid.*, 316.

¹⁷ Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 146.

Penelitian hukum yang dilakukan adalah penelitian hukum sosiologis, yang membahas pengaruh berlakunya hukum positif terhadap kehidupan masyarakat dalam hal ini Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Kota Dumai Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik. Selain itu Soerjono Soekanto juga menambahkan bahwa dalam penelitian hukum sosiologis dapat berupa penelitian yang hendak melihat korelasi antara hukum dengan masyarakat. Dengan demikian diharapkan mampu mengungkap efektifitas berlakunya hukum dalam masyarakat dan dapat mengidentifikasikan hukum yang tidak tertulis yang berlaku pada masyarakat.¹⁸

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang penulis lakukan adalah di PT PLN(Persero) Kota Dumai dengan alasan masih banyaknya permasalahan dalam penyelesaian hak mendapatkan kompensasi akibat pemutusan aliran listrik PT PLN(Persero) berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT PLN(Persero)

3. Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang hendak diteliti. Setelah lokasi penelitian ditentukan, peneliti harus menetapkan populasi penelitiannya.

¹⁸ Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.

Pada tahap ini seorang peneliti diharapkan mampu mengidentifikasi populasi yang ada. Isi populasi adalah unsur-unsur yang ada kaitannya dengan penelitian dan yang akan menjadi objek penelitiannya.¹⁹ Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Manager Area PT PLN(Persero) Kota Dumai sebanyak 1 orang.
2. Teknisi PT PLN(Persero) Kota Dumai 15 sebanyak orang.
3. Konsumen yang membuat pengaduan di PT PLN(Persero) Kota Dumai sebanyak 89 orang.

b. Sampel

Dari Populasi yang telah teridentifikasi, saatnya bagi peneliti untuk menetapkan sampelnya. Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan dijadikan objek penelitian. Dari sampel inilah data primernya nantinya akan diperoleh. Arti pentingnya penetapan sampel adalah untuk memudahkan peneliti dalam mengungkap dan menemukan data dalam penelitian. Ada pun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah :

- 1) Manager Area PT PLN(Persero) Kota Dumai sebanyak 1 orang, dengan metode sensus yaitu menetapkan jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi yang ada.²⁰
- 2) Teknisi PT PLN(Persero) Kota Dumai sebanyak 5 orang dengan metode random yaitu menetapkan sejumlah sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada, yang kategori sampelnya ditetapkan secara acak oleh peneliti.

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 29.

²⁰ *Ibid.*, hlm 29.

3) Konsumen yang membuat pengaduan di PT PLN(Persero) Kota Dumai sebanyak 10 orang, dengan metode random yaitu menetapkan sejumlah sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada, yang kategori sampelnya ditetapkan secara acak oleh peneliti.

Tabel I.1
Populasi dan Sampel

No	Populasi	Jumlah Populasi	Sampel	Persentase (%)
1	Manager Area PT PLN(Persero) Rayon Dumai	1	1	100
2	Teknisi PT PLN(Persero) Rayon Dumai	15	5	33.33
3	Konsumen yang membuat pengaduan di PT PLN(Persero) Rayon Dumai	89	10	14.00

Sumber : data primer tahun 2023

4. Sumber data

Sumber data penelitian ini dapat dibedakan atas 3 macam, yaitu :

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh dari lapangan secara langsung yang sesuai dengan permasalahan dan melakukan wawancara dengan responden yang sudah penulis tetapkan.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur kepustakaan yang bersifat mendukung data primer. Data ini diperoleh melalui kepustakaan yang bersifat mendukung data primer, yang mana juga berkaitan erat dengan penelitian.
- c. Data tertier yaitu data yang diperoleh melalui kamus dan sejenisnya yang berfungsi untuk mendukung data primer dan sekunder.

5. Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang dipercayai dan dipertanggung jawabkan sehingga dapat memberikan gambaran permasalahan secara menyeluruh, maka dalam hal ini penulis menggunakan alat pengumpulan data berupa:

a. Observasi, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

b. Wawancara, wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah non struktur. Karena pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan-pertanyaan lepas, sehingga dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh peneliti.

c. Kajian Kepustakaan yaitu peran aktif penulis untuk membaca literatur-literatur kepustakaan yang memiliki kolerasi dengan Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Kota Dumai Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik

6. Analisis data

Dalam penelitian ini data dianalisis secara kualitatif artinya data dianalisis tidak dengan menggunakan statistik atau matematika ataupun yang sejenisnya. Sedangkan dalam menarik kesimpulannya penulis menerapkan metode berpikir induktif yaitu suatu pernyataan atau dalil yang bersifat khusus menjadi suatu pernyataan yang bersifat umum.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan Dumai Kota Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik bahwa apabila terdapat gangguan penyediaan tenaga listrik konsumen tidak mendapatkan kompensasi sebagaimana yang termuat di dalam Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019.
2. Hambatan Dalam Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan Dumai Kota Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik bahwa gangguan ketenagalistrikan yang sering terjadi sebenarnya banyak yang bukan menjadi tanggung jawab PT. PLN (Persero) karena ada beberapa hambatan yang bukan merupakan kelalaian dari PT. PLN (Persero) seperti, terdapat sambungan langsung penyaluran tenaga listrik tanpa melalui alat pembatas dan pengukur (app).

3. Upaya mengatasi Hambatan Dalam Pelaksanaan Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik Pada PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan Dumai Kota Berdasarkan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik akan memprioritaskan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang Peraturan Perundang-undangan dan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) agar masyarakat sebagai konsumen mengetahui dengan jelas apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Selanjutnya PT. PLN (Persero) akan menindak tegas apabila ada pelanggan yang melakukan kecurangan sehingga menyebabkan gangguan ketenagalistrikan akan memberikan keringanan kepada konsumen berupa:
- a. PT. PLN (Persero) Rayon Dumai berusaha meminimalisir pemadaman listrik sehingga konsumen tidak mengalami kesusahan.
 - b. PT. PLN (Persero) Rayon Dumai akan Meningkatkan kecepatan pelaksanaan perbaikan pada saat terjadi pemadaman, dilakukan seminimal mungkin dalam pengerjaannya sehingga pemadaman tidak terlalu lama dan konsumen mendapatkan haknya kembali.
 - c. PT. PLN (Persero) Rayon Dumai akan memberikan pelayanan gratis apabila konsumennya ada yang mengalami keluhan dalam masalah yang bersangkutan dengan gangguan kelistrikan tersebut.

B. Saran

1. Seharusnya PT PLN(Persero) Rayon Dumai lebih meminimalisir pemadaman listrik sehingga konsumen tidak mengalami kesusahan serta tidak ada yang rugikan.
2. Konsumen harusnya lebih pro aktif dan bersikap lebih cermat untuk mengetahui sejauh mana hak-hak yang didapat berdasarkan Peraturan

Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)

3. Seharusnya pemerintah juga turut andil dalam meninjau Kinerja dari PT. PLN (Persero) agar tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Bandung: Nusa Media, 2008
- Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, Jakarta: Kencana, 2015.
- Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, Jakart: Pustaka Sinar Harapan, 2006
- Agus Yudha, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : Kencana Prenada, 2010
- Ahmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan sosiologis)*, Jakarta: Gunung Agung, 2002
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Depok: Raja Grafindo, 2017
- Erman Rajagukguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*, Bandung: Mandar Maju, 2000
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008
- J. Widijantoro, *Perlindungan Konsumen dan Prospek Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Yogyakarta : Fakultas Hukum UII, 2014
- Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis : Menata bisnis Modern di Era Global*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2005, hal. 228.
- Ni'matul Huda, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005.
- O.K. Chairuddin, *Sosiologi Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010
- Phillipus. M. Hadjon, *Perlindungan hukum Bagi Rakyat Indonesia* Surabaya: Bina ilmu, 2006
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : Grasindo 2010
- Soedjono Dirjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada: Jakarta, 2001
- Soerjono Soekanto, *Hukum Adat Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011
- Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004

Soerjono Soekanto, *Sosiologi Hukum dalam Masyarakat*, Jakarta : Rajawali, 2012

Soerjono Soekanto, *Teori Sosiologi Tentang Struktur Masyarakat*, Jakarta: Rajawali, 1986

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberty, 1991

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta: Liberty, 2009

Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004

Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Bandung: Amrico, 2016

Yandianto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Bandung: CV. M2S, 2000

INTERNET

Engineering Masa Kini, Pengertian secara umum tentang listrik
<https://engineeringmasakini.wordpress.com/2017/10/10/pengertian-secara-umum-tentang-listrik/> diakses tanggal 9 Januari 2024