

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Perlindungan Konsumen PT.PLN (Persero) Wilayah Kabupaten Lombok Timur Rayon Pringgabaya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hambatan-hambatan yang timbul dari PT. PLN dalam praktiknya banyak dilakukan. Antara lain luasnya jangkuan pelayanan umum PLN menunjukkan bahwa tidak mudahnya memberikan pelayanan/jasa yang bersangkutan serta produk hukum atau perundang-undangan yang mengaturnya. Sistem Jaringan Tegangan Menengah yang masih menggunakan kebel terbuka sehingga rentan terhadap gangguan alam yang dapat menyebabkan matinya listrik yang secara tiba-tiba sehingga sangat merugikan konsumen dalam berbagai bidang. Bahawa Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja pada PLN harus ditingkatkan guna meningkatkan citra PLN di mata pelanggan dan mendapatkan SDM yang sesuai. Berbagai perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, perumusannya begitu luas sehingga tidak dapat secara langsung melindungi kepentingan konsumen.
2. Upaya yang dilakukan PT. PLN (Persero) Wilayah Kabupaten Lombok Timur Rayon Pringgabaya dalam memenuhi hak-hak konsumen bahwa PT. PLN tetap berusaha memberikan pelayanan yang maksimal sehingga sebagian besar hak-hak para konsumen dapat dipenuhi. Hal ini jelas

terlihat dengan perhatian PLN dalam memenuhi kebutuhan konsumen, akan tetapi konsumen juga harus memahami situasi dan kondisi PT. PLN pada saat ini. Dalam arti bahwa Penggunaan kabel udara yang selama ini dipakai oleh PT. PLN mengandung banyak kelemahan. Posisi kabel udara yang tidak terlindung sangat rentan akan gangguan. Kabel udara juga sangat membahayakan manusia karena letaknya sangat memungkinkan berhubungan langsung dengan manusia. Alternatif lain penyaluran aliran listrik adalah melalui kabel tanam. Namun pada kenyataannya penggunaan kabel tanam memiliki hambatan tersendiri penggunaan kabel tanam sebagai pengganti kabel udara sangat membutuhkan investasi yang sangat mahal. Mahalnya investasi disebabkan karena pengadaan alat-alat yang cukup mahal dalam pembuatan lubang di dalam tanah.

3. Perlindungan hukum yang diterima oleh konsumen terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) Wilayah Kabupaten Lombok Timur Rayon Pringgabaya yaitu beberapa kasus konsumen ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) diselesaikan melalui beberapa jalur, misalnya meminta keterangan dari PT. PLN melalui surat ini, beberapa kasus bias diselesaikan tanpa harus melalui jalur hukum lebih lanjut. Jika penyelesaian melalui jalur ini tidak dapat menyelesaikan kasus, selanjutnya YLKI akan melakukan mediasi dengan mempertemukan kedua belah pihak. Jika tidak dapat menyelesaikan permasalahan, jalurnya adalah lembaga peradilan yang berlaku atau melalui sengketa di luar pengadilan yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

## B. Saran

Dari kesimpulan tersebut, dapat diajukan beberapa saran yang diharapkan akan bermamfaat bagi perkembangan perlindungan hukum terhadap konsumen di masa yang akan datang. Adapun saran-saran tersebut adalah.

1. Bahwa PT. PLN (Persero) Wilayah Kabupaten Lombok Timur Rayon Pringgabaya harus lebih mengetahui kekurangan yang ada dalam peralatan kelistrikan dan harus lebih dipersiapkan apabila terjadi kerusakan atau mengganti peralatan yang rusak agar pelanggan/konsumen tidak dirugikan oleh kejadian tersebut. Pemerintah harus mengusahakan/mengupayakan agar seluruh pengelola ketenagalistrikan membeli asuransi untuk pembayaran kerugian konsumen jika terjadi kerusakan alat-alat elektronik yang diakibatkan oleh padamnya listrik secara tiba-tiba seperti yang terjadi belakangan ini. Jaminan asuransi itu untuk mengatasi kejadian yang tidak dapat diduga sebelumnya, sehingga dapat dipakai untuk membayar kerugian konsumen dan perusahaan itu sendiri.
2. Jika terjadi pemadaman listrik maka pembayaran rekening listrik pelanggan harus disesuaikan dengan padamnya listrik yang terjadi. Apabila ada kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL) maka harus dibarengi dengan kepuasan pelayanan PLN yang diterima oleh pelanggan. Pemberian informasi yang dilakukan oleh PLN jika melakukan pemadaman listrik harus diberitahu jauh sebelum terjadinya pemadaman

listrik, artinya dilakukan 3 x 24 (tiga kali dua puluh empat jam) agar pelanggan dapat mengantisipasi jika terjadi pemadaman listrik.

3. Sebenarnya rumusan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 sudah tercantum jelas tentang perlindungan konsumen terutama Pasal 33 mengamatkan bahwa pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen, selain itu konsumen tenaga listrik mempunyai hak mendapatkan pelayanan yang baik, mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar, mendapat pelayanan perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik dan mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalian pengoprasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual-beli tenaga listrik sebagaimana tercantum dalam Pasal 34.

