

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LISTRIK

PASCA BAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON

KURANJI KOTA PADANG

Ibnu Saputra¹ Zarfinal¹ Yofiza Media¹

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email : ibnusaputra15495@gmail.com

ABSTRAK

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Melihat kondisi konsumen yang banyak dirugikan, diperlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimanakah Bentuk Pelaksanaan Perlindungan Hukum yang di berikan terhadap Konsumen Listrik Pascabayar 2) Apakah Kendala-kendala yang di hadapi PT. PLN (Persero) dalam Memberikan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik Pascabayar 3) Upaya apakah yang dilakukan Oleh PT PLN (Persero) dalam Mengatasi Kendala Pembayaran Listrik Pascabayar. Metode penelitian : Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian yuridis empiris, yaitu dengan cara wawancara dengan pihak PT. PLN (Persero) Rayon Kuranji dan beberapa informen. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PT.PLN (Persero) Rayon Kuranji telah melakukan upaya dalam meningkatkan pelayanan kualitas listrik pelanggan namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal. Upaya yang dilakukan yakni menyediakan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan pelanggan dan berusaha memberi pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap. Selain itu, PT.PLN (Persero) Rayon Kuranji melakukan perbaikan administrasi berupa biaya operasional, jaringan operasional, transportasi, dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelaksanaan diklat.

Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen, PLN, Pascabayar

LEGAL PROTECTION OF ELECTRICAL CONSUMERS

POST-PAY IN. PLN (PERSERO) RAYON

KURANJI KOTA PADANG

Ibnu Saputra¹ Zarfinal² Yofiza Media³

Legal Studies Program, Faculty of Law, Bung Hatta University

Email: ibnusaputra15495@gmail.com

ABSTRACT

Consumer protection is an inseparable part of healthy business activities. Looking at the condition of consumers who have suffered a lot, it is necessary to increase efforts to protect them, so that consumer rights can be upheld. The formulation of the problem in this study are: 1) How is the Form of Implementation of Legal Protection given to Postpaid Electricity Consumers 2) What are the obstacles faced by PT. PLN (Persero) in Providing Legal Protection for Postpaid Electricity Consumers 3) What are the efforts made by PT PLN (Persero) in Overcoming Postpaid Electricity Payment Obstacles. This type of research is empirical juridical research. Based on the results of the study it can be concluded that PT. PLN (Persero) Rayon Kuranji has made efforts in improving the quality of electricity services for its customers but in its implementation it is still not maximized. Efforts are made namely providing facilities and infrastructure in the customer service process and trying to provide services that are friendly, fast and responsive. In addition, PT. PLN (Persero) Rayon Kuranji made administrative improvements in the form of operational costs, operational networks, transportation, and improving the quality of Human Resources (HR) through the implementation of education and training.

Keywords: Protection, Consumer, PLN, Postpaid