



**PELAKSANAAN HAK-HAK KONSUMEN KETENAGALISTRIKAN  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009  
DI KOTA MEDAN**

Cindi Pardede\*, Rinitami Njatrijani, Sartika Nanda Lestari  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail : [cindi.pardede@gmail.com](mailto:cindi.pardede@gmail.com)

**Abstrak**

Kebutuhan manusia terus mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Kebutuhan manusia sangat banyak dan tidak terbatas jumlahnya. Salah satu dari kebutuhan manusia itu adalah kebutuhan akan tenaga listrik. Kebutuhan akan tenaga listrik tidak lagi sekedar kebutuhan sekunder melainkan sudah menjadi kebutuhan primer. Hal ini disebabkan karena hampir seluruh aktifitas manusia bergantung pada energi listrik. Namun, kenyataan yang sekarang ini adalah seringnya terjadi pemadaman listrik sehingga terganggunya aktifitas manusia dalam memenuhi kebutuhannya. Pihak PT. PLN (Persero) selaku pelaku usaha yang menyalurkan energi listrik bertanggung jawab terhadap pemadaman yang terjadi. PT. PLN (Persero) juga harus memperhatikan pelaksanaan hak-hak konsumen ketenagalistrikan terkait dengan pemadaman yang terjadi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan hak-hak konsumen ketenagalistrikan dan hambatan dalam mewujudkan hak-hak konsumen ketenagalistrikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009.

Hasil penelitian 1) Dalam melaksanakan hak-hak konsumen ketenagalistrikan PLN berusaha memenuhi hak-hak konsumen. Dengan menerapkan ganti kerugian sesuai dengan Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014, bahwa ganti rugi dapat dilakukan apabila memenuhi 5 indikator yaitu : lama gangguan, jumlah gangguan, kecepatan pelayanan, kesalahan pembacaan kWh, dan waktu koreksi. Besaran ganti kerugian yang diberikan PLN apabila memenuhi 5 indikator tersebut adalah 20% (dua puluh persen) dari biaya listrik pelanggan pada bulan selanjutnya. 2) Hambatan yang dialami PLN dalam mewujudkan hak-hak konsumen dalam hal pemenuhan tenaga listrik adalah 1. Faktor cuaca, 2. Terjadi kerusakan di mesin-mesin pembangkit listrik, 3. Terjadi defisit energi listrik sehingga daya untuk menyalurkan energi listrik tidak mencukupi, 4. Pemadaman karena perawatan dan pemeliharaan instalasi gardu listrik, 5. Konsumen yang lalai dalam membayar tagihan rekening listrik.

Adapun saran-saran dari penulis adalah 1) memberikan sosialisasi atau pemberitahuan kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen ketenagalistrikan seperti kompensasi yang diberikan PLN apabila melebihi tingkat mutu pelayanan (TMP) . 2) untuk mengatasi hambatan dalam melaksanakan hak-hak konsumen memperbaiki dan membangun mesin-mesin energi listrik agar dapat memenuhi daya listrik yang dibutuhkan masyarakat sehingga pemadaman listrik dapat dihindarkan.

**Kata Kunci:** Listrik, Hak-Hak Konsumen Ketenagalistrikan, Perlindungan Konsumen, PT. PLN (Persero).

**Abstract**

*Human needs has a continued to develop over time. Human needs is plentiful and is not limited in number. One of the human needs is the need for electricity. The need for electrical energy is no longer a secondary need but has become a primary need. This is so because almost all human activities depend on electrical energy. However, the fact now is that there are frequent power outage so that it disturbs human activities in meeting their needs. State Electricity Company as the company that distribute electrical energy is responsible for the occurred outage. State*



*Electricity Company also must pay attention to the implementation of electricity consumer rights associated with the occurred outage.*

*This research aims to investigate the implementation of electricity consumer rights and the obstacles in realizing the electricity consumer rights based on Act No. 30 of 2009.*

*Research result: 1) In exercising the electricity consumer rights State Electricity Company attempts to fulfill the rights of consumer. By applying the compensation in accordance with Ministry of Energy and Mineral Resources Regulation No. 33 of 2014, that compensation can be made if it meets five indicators, namely: period of interruption, amount of interruption, speed of service, error readings kWh, and time correction. The magnitude of the compensation granted by State Electricity Company if it meets the five indicators is 20% (twenty percent) of the cost of electricity customers in the coming months. 2) Obstacles experienced by State Electricity Company in realizing the consumer rights in fulfilling the electrical energy are 1. Weather factor, 2. Breakdown in electricity generating engines, 3. Electric energy deficit so that the power to distribute electrical energy is insufficient, 4. Outage because of the care and maintenance of electrical installation substation, 5. Consumers who are negligent in paying the electricity bill.*

*As for suggestions from writer are: 1) providing socialization or notice to the public about the electricity consumer rights such as the compensation awarded by State Electricity Company if it exceeds the quality of service level (Qos level). 2) overcome the obstacles in implementing consumer rights to improve and build electricity generating engines in order to meet the electric power required by the community so that power outages can be avoided.*

**Keywords:** *Electricity, Electricity Consumer Rights, Consumer Protection, State Electricity Company*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang semakin berkembang membuat kebutuhan manusia juga berkembang. Salah satu dari kebutuhan manusia adalah kebutuhan akan energi listrik. Energi listrik merupakan kebutuhan utama bagi manusia. Hampir seluruh aktifitas masyarakat Indonesia bergantung pada energi listrik. Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. PT. PLN (Persero) yang diberi kuasa Ketenagalistrikan memiliki tugas utama dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi sebesar-besarnya untuk kepentingan umum.

Pada saat seorang calon pelanggan yang akan mengajukan sambungan listrik kerumahnya dan si calon pelanggan tersebut telah menyetujui persyaratan yang ditentukan oleh PLN, diperlukan suatu perjanjian, yaitu perjanjian jual-beli tenaga listrik dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hukum bagi pelanggan (konsumen) dengan PT. PLN (Persero) karena di dalam perjanjian tersebut akan diatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan PT. PLN (Persero). Perjanjian itu juga berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hak dan perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang harus dibahas karena masih banyak kasus yang timbul akibat tidak terselesaikan dengan baik.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya

yang masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh sebab itu undang-undang perlindungan konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah untuk melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.<sup>1</sup> Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dalam hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, undang-undang yang mengatur adalah Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen<sup>2</sup>. Definisi konsumen telah diatur dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu : “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Masyarakat Indonesia berharap besar terhadap pelayanan listrik yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) sebagai badan yang menyalurkan energi listrik bagi konsumen. Tetapi hal yang terjadi dalam kehidupan nyata adalah masih seringnya pemadaman listrik yang dilakukan

oleh PT. PLN (Persero) membuat harapan masyarakat mendapat tenaga listrik dengan baik masih sangat jauh. Kasus yang menarik untuk dibahas seringkali pemadaman listrik yang terjadi di Kota Medan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero).

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak konsumen dimuat dalam Pasal 7 huruf b disebutkan bahwa, “Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan”. Kewajiban yang satu ini sering dilupakan membuat masyarakat sebagai konsumen ketenagalistrikan kecewa terhadap PLN karena dianggap lalai dalam melaksanakan kewajibannya dengan tidak memberikan informasi terkait pemadaman.

Contoh kasus pemadaman listrik yang terjadi di Kota Medan baru saja terjadi pada hari Minggu tanggal 1-1-2017 lalu, yakni terjadi pemadaman listrik yang terjadi pada pagi hari hingga menjelang sore hari. Pemadaman ini sangat mengganggu aktifitas masyarakat mengingat pada hari itu merupakan hari dimana banyak terdapat acara yang dilakukan mengingat hari itu merupakan pergantian tahun. Pemadaman yang dilakukan PT. PLN (Persero) berlangsung lebih dari dua jam. Hampir seluruh bagian di Kota Medan mengalami pemadaman listrik. Dalam hal ini seharusnya konsumen mendapatkan informasi mengenai pemadaman

---

<sup>1</sup> S T Kansil & Christine S T Kansil, 2013, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika) halaman 210

<sup>2</sup> Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti) halaman 7

yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero).

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat penulis tertarik untuk membahas masalah tersebut untuk dijadikan suatu bahan kajian yang berbentuk skripsi dengan judul : **“Pelaksanaan Hak-Hak Konsumen Ketenagalistrikan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Di Kota Medan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan hak-hak Konsumen Ketenagalistrikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 di Kota Medan?
2. Bagaimana hambatan dalam mewujudkan hak-hak konsumen ketenagalistrikan menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pelaksanaan hak-hak konsumen ketenagalistrikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 di Kota Medan?
2. Mengetahui hambatan dalam mewujudkan hak-hak konsumen ketenagalistrikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009.

## **II. METODE PENELITIAN**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan hukum

Yuridis Empiris. Pendekatan yuridis empiris merupakan pendekatan mengenai hal-hal yang bersifat yuridis, maksudnya adalah penelitian mengacu pada syudi kepustakaan yang ada ataupun terhadap data sekunder yang digunakan. Penelitian empiris atau penelitian sosiologis yaitu penelitian hukum yang menggunakan data primer<sup>3</sup>.

Spesifikasi penelitian yang digunakan pada penulisan hukum ini adalah deskriptif analitis yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran sekaligus menganalisis mengenai pelaksanaan ketentuan dalam peraturan-peraturan yang didasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku.

Bersifat deskriptif karena penelitian ini mempunyai maksud untuk memberikan gambaran secara rinci, sistematis, dan menyeluruh mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian ini, sedangkan analisis mengandung makna mengelompokkan, menghubungkan, dan memberi makna terhadap “Pelaksanaan Hak-Hak Konsumen Ketenagalistrikan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Di Kota Medan.”

## **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk

---

<sup>3</sup> Ronny Hanitjo Soemitro, 1990, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia), halaman 10.

keperluan sendiri. Usaha ketenagalistrikan tersebut berkembang dan menjadi untuk kepentingan umum, diawali dengan perusahaan swasta Belanda yaitu NV, NIGM yang memperluas usahanya dari hanya bidang gas saja menjadi bidang listrik. Selama perang dunia ke-II berlangsung, perusahaan-perusahaan listrik tersebut dikuasai oleh Jepang dan setelah kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945. Perusahaan-perusahaan listrik tersebut direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan September 1945 dan diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia. Selanjutnya pada tanggal 27 September 1945, presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas, dengan kapasitas tenaga listrik saat itu sebesar 157,5 MW. Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara yang bergerak dibidang listrik, gas, dan kokas).<sup>4</sup>

Tanggal 1 Januari 1965, BPU-PLN dibubarkan dan dibentuk 2 Perusahaan Negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang mengelola tenaga listrik dan Perusahaan Gas Negara (PGN) yang mengelola gas. Saat itu kapasitas pembangkit tenaga listrik PLN sebesar 300 MW. Tahun 1972, pemerintah Indonesia menetapkan status Perusahaan Listrik Negara sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN). Pada tahun 1990

melalui Peraturan Pemerintah No. 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha Ketenagalistrikan. Tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Sejalan dengan kebijakan diatas, pada bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum pada Perusahaan Perseroan (Persero).<sup>5</sup>

Membbaiknya perekonomian nasional merupakan tantangan bagi PT. PLN (Persero) untuk bangkit kembali setelah bertahun-tahun sebelumnya menghadapi krisis yang berkepanjangan akibat krisis moneter. Sedangkan lingkungan bisnis yang sarat dengan kompetensi merupakan tantangan bagi PT. PLN (Persero) sebagai Perusahaan Listrik terbesar di Indonesia untuk tetap eksis. Upaya untuk meningkatkan investasi sarana penyediaan tenaga listrik dan pelayanan kepada pelanggan, yang merupakan usaha untuk tetap dapat mempertahankan dan melaksanakan tanggung jawab PT. PLN (Persero) dalam menjamin kelangsungan tenaga listrik bagi masyarakat akan terus ditingkatkan. Upaya peningkatan perusahaan tersebut diharapkan akan memberikan nilai tambah bagi pelanggan, perusahaan dan pemegang saham.<sup>6</sup>

## **B. Pembahasan**

### **1. Pelaksanaan Hak-Hak Konsumen Ketenagalistrikan Berdasarkan Undang-Undang**

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Heru Pardede, Manager Humas PT. PLN (Persero), tanggal 13 Februari 2017 Pukul 09.00-11.00 WIB di Kota Medan.

---

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> *Ibid.*

**Nomor 30 Tahun 2009 di Kota Medan.**

Dalam pelaksanaan pihak PT. PLN (Persero) cenderung lalai dan mengabaikan hak-hak konsumen dengan melakukan pemadaman listrik. Pemadaman tersebut menyebabkan kerugian, baik secara material dan immaterial bagi konsumen yang terikat di dalam perjanjian. PT. PLN (Persero) telah melakukan wanprestasi, yaitu berupa tidak adanya pemenuhan hak konsumen secara keseluruhan.

Namun tidak dapat dipungkiri konsumen melakukan kesalahan dengan lalai menunaikan kewajibannya yaitu sebagai contoh tidak membayarkan tagihan listrik tepat pada waktunya. Hal ini dianggap mencederai hak PT. PLN (Persero) untuk menerima hasil dari kewajiban yang dilaksanakan.

PT. PLN (Persero) selaku pelaku usaha terkadang melakukan wanprestasi yaitu dengan adanya pemadaman listrik, artinya PT. PLN (Persero) melanggar Pasal 28 huruf a Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 yaitu menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku. Yang dimaksud dengan pemadaman listrik adalah pemutusan arus listrik ke pelanggan. Ada 2 (dua) jenis pemadaman listrik menurut PT. PLN (Persero) yaitu:

**a. Pemadaman Terencana**

Pemadaman terencana adalah pemadaman listrik yang memang sudah direncanakan oleh pihak PLN. Pemadaman ini dapat terjadi karena beberapa hal yaitu defisit daya, pemeliharaan dan pelanggan yang lalai (wanprestasi).

Pemadaman yang terjadi karena defisit tenaga listrik, PT. PLN (Persero) akan segera melakukan pemeriksaan terhadap penyebab terjadinya hak tersebut. Lonjakan permintaan tenaga dapat terjadi karena banyak terdapat pemasangan listrik dan/atau penambahan daya di wilayah tersebut secara bersamaan. Dalam hal ini PLN Kota Medan melakukan penambahan daya dengan menambah mesin-mesin tenaga listrik.

Terkait dengan pemadaman listrik karena pelanggan lalai dalam membayar tagihan rekening listrik, pihak PT. PLN (Persero) mengirimkan kepada pelanggan Surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara Pemutusan Sambungan Tenaga Listrik sebelum melakukan pemadaman listrik.

**b. Pemadaman Tidak Terencana**

Pemadaman yang tidak terencana pekerjaannya oleh PLN. Pemadaman tidak terencana ini sendiri dibagi menjadi dua jenis yaitu pemadaman yang dilakukan akibat dari pembangkit dan pemadaman yang dilakukan karena gangguan alam.

Pemadaman listrik yang dilakukan akibat dari pembangkit, pihak PLN akan melakukan tindakan pemadaman terhadap konsumen industri terlebih dahulu. Khususnya saat terjadi beban puncak yang terjadi pada pukul 18.00-22.00 dimana masyarakat lebih membutuhkan penerangan, sehingga pabrik dipadamkan terlebih dahulu. Ini merupakan salah satu upaya pihak PLN dalam memberikan hak konsumen.

Sedangkan pemadaman yang terjadi karena alam yang disebabkan

karena hujan, badai, petir, gempa bumi dan faktor alam lainnya yang tidak dapat diproduksi oleh manusia. Dan juga karena letak mesin pembangkit di daerah demografi yang rawan terhadap gangguan alam.

PT. PLN (Persero) telah melaksanakan hak-hak konsumen ketenagalistrikan sesuai dengan Pasal 29 Ketenagalistrikan yang berupa:

- a) Mendapat pelayanan yang baik

Dimana pihak PT. PLN (Persero) sudah memberikan pelayanan yang optimal dengan mendengarkan setiap keluhan pelanggan yang masuk ke call center atau web resmi PLN.

- b) Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik

Sekarang ini PLN sedang membangun mesin-mesin pembangkit daya agar dapat memberikan daya yang cukup kepada masyarakat, mesin-mesin milik PLN rutin dilakukan perbaikan dan peremajaan agar pemadaman listrik di Kota Medan dapat dihindari.

- c) Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar

Tarif dasar listrik telah diatur oleh Peraturan Menteri Sumber Daya Mineral Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh PLN.

- d) Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik

Pihak PLN menyediakan layanan call center 123 dan web resmi online PLN di [www.pln.ac.id](http://www.pln.ac.id) disini masyarakat dapat melaporkan setiap keluhan yang terjadi pada listrik

mereka untuk dilakukan pemeriksaan.

- e) Mendapat ganti kerugian apabila terjadi pemadaman listrik

PT. PLN (Persero) akan memberikan ganti kerugian/kompensasi berupa pengurangan tagihan listrik apabila melewati Tingkat Mutu Pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan.

## **2. Hambatan dalam mewujudkan hak-hak konsumen ketenagalistrikan menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009**

PT. PLN (Persero) dalam melaksanakan kewajibannya mengalami dua hambatan yaitu:

### **a. Hambatan Teknis**

Hambatan teknis adalah hambatan yang dialami oleh pihak PT. PLN (Persero) selaku pelaku usaha dalam menyediakan tenaga listrik. Beberapa hambatan yang dialami PLN dalam menyediakan tenaga listrik adalah sebagai berikut:

- 1) Masih kurangnya (defisit) daya tenaga listrik yang terjadi di Kota Medan dan permintaan penambahan daya aliran listrik oleh masyarakat yang semakin besar.
- 2) Posisi/ letak mesin pembangkit yang kurang optimal seperti di daerah rawan bencana alam.
- 3) Mesin-mesin pembangkit yang usianya sudah tua sehingga harus sering dilakukan peremajaan.

#### b. Hambatan Non Teknis

Hambatan non teknis adalah hambatan yang muncul dari masyarakat selaku konsumen ketenagalistrikan yaitu:

- 1) Kurangnya informasi konsumen ketenagalistrikan mengenai akan adanya pemadaman listrik.

Berdasarkan hasil dari wawancara sebagian masyarakat Kota Medan tidak mendengar adanya informasi yang diberikan oleh PLN melalui radio dan membaca koran terkait dengan pemadaman yang akan terjadi.

- 2) Pencurian listrik yang dilakukan konsumen dan penyambungan *illegal* untuk keperluan penerangan jalan umum.

#### IV. KESIMPULAN

1. Pelaksanaan hak-hak konsumen ketenagalistrikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 di Kota Medan belum terlaksana secara optimal. Masih adanya pemadaman listrik yang dilakukan tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu oleh pihak PT. PLN (Persero) di Kota Medan merupakan bukti bahwa PLN masih kurang optimal dalam melaksanakan hak-hak konsumen ketenagalistrikan. Dalam hal ini pihak PT. PLN (Persero) juga berusaha dalam mewujudkan hak-hak konsumen ketenagalistrikan dengan terus memberikan informasi mengenai rencana pemadaman yang akan dilakukan melalui radio dan surat kabar. PT. PLN (Persero) juga

mewujudkan hak-hak konsumen ketenagalistrikan dengan memberikan kompensasi apabila terjadi pemadaman yang melebihi tingkat mutu pelayanan (TMP).

2. Hambatan yang dialami oleh PT. PLN (Persero) dalam melaksanakan hak-hak konsumen ketenagalistrikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan terdiri dari hambatan teknis dan hambatan non teknis. Hambatan teknis berupa faktor cuaca dan menyebabkan kerusakan instalasi gardu listrik, kurangnya tenaga listrik, perawatan dan pemeliharaan instalasi gardu listrik dan juga karena ulah dari pelanggan yang tidak membayar tagihan listrik tepat pada waktu yang diperjanjikan. Dari beberapa faktor penyebab terjadinya pemadaman tersebut tentu bukan inisiatif dari PLN Kota Medan untuk melakukan pemadaman melainkan merupakan faktor di luar kewenangan PT. PLN (Persero) Kota Medan. Selain hambatan teknis ada juga hambatan non teknis yaitu terjadi dari konsumen ketenagalistrikan. Hambatan itu berupa kurangnya masyarakat dalam mendengar dan membaca informasi yang disampaikan pihak PT. PLN (Persero) terkait pemadaman listrik yang akan terjadi dan pencurian listrik yang dilakukan konsumen.





**V. DAFTAR PUSTAKA**

Janus Sidabalok, *Hukum  
Perlindungan Konsumen*,  
Bandung: PT. Citra Aditya  
Bakti, 2014

Ronny Hanitjo Soemitro, *Penelitian  
Hukum*, Jakarta: Kencana, 2005

S T Kansil & Christine S T Kansil,  
*Pokok-Pokok Pengetahuan  
Hukum Dagang Indonesia*,  
Jakarta: Sinar Grafika, 2013