

ABSTRAK

PT. PLN (Persero) merupakan suatu perusahaan listrik milik negara yang telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat, karena sebagian besar kebutuhan masyarakat sangat bergantung dari energi listrik. Namun apabila diperhatikan dalam kenyataannya masih ada konsumen PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Kecamatan Rambah Rayon Pasir Pengaraian yang tidak menerima pelayanan listrik secara semestinya. Kerugian dari pihak konsumen mengakibatkan adanya wanprestasi karena tidak terpenuhinya isi perjanjian yang telah di sepakati dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Dalam perjanjian tersebut pengguna jasa listrik mengikatkan dirinya untuk membayar rekening listrik dan berhak mendapatkan tenaga listrik dan/atau pelayanan ketenagalistrikan.

Masalah pokok penelitian ini adalah apakah tanggung jawab yang di berikan oleh PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Pasir Pengaraian di Kecamatan Rambah terhadap Pelanggan Listrik mengenai pemadaman listrik telah sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bagaimana upaya hukum konsumen yang telah dirugikan dengan adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru rayon Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *observational research*, yaitu dengan cara survey atau meninjau langsung kelokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpulan data yaitu wawancara dan kuesioner. Sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penulis mencoba memeberikan gambaran secara rinci tentang Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Listrik Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Oleh PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Kecamatan Rambah Rayon Pasir Pangaraian.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa tanggung jawab yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Kecamatan Rambah Rayon Pasir Pengaraian kepada konsumen mengenai pemadaman listrik telah sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun kuarangnya sosialisasi langsung kepada masyarakat/konsumen terutama tentang informasi Tingkat Mutu Pelayanan yang di peruntukan bagi konsumen PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Kecamatan Rambah Rayon Pasir Pengaraian.