



P-ISSN: , E-ISSN:

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

SLJ. Faculty of law Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Indonesia.

Open Acces at:

EFEKTIVITAS APLIKASI PLN MOBILE DALAM MEMBERIKAN INFORMASI TERKAIT PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT.PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN LIMA PULUH KOTA.

Abdurrahim Azzaki, Nuzul Rahmayani & Jasman Nazar
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Email: abdurrahimazzaki27@gmail.com , nuzullaw05@yahoo.co.id & jasman.ucox.umsb@gmail.com

Absract

The PLN Mobile application is a customer service mobile application that has many features and functions in providing the latest and modern services to the public by PT Perusahaan Listrik Negara. One of the functions of PLN Mobile is as a medium of information related to power outages carried out by PT Perusahaan Listrik Negara. However, there are still many people as consumers who do not know and feel aggrieved regarding the blackout carried out by PT Perusahaan Listrik Negara based on law number 8 of 1999 concerning consumer protection. The research problem formulation is how is the effectiveness of PLN Mobile by PT. State Electricity Company (Persero) Lima Puluh Kota Customer Service Unit in providing information related to power outages based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This study uses the empirical juridical method, which is a field research research on primary data examining legal regulations which are then combined with data and behaviors that live in the midst of society. Based on Article 4 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, it is clear that consumers have the right to obtain correct, clear and honest information regarding the conditions and guarantees of the goods and or services used.

Keywords: *PLN Mobile, PT. PLN (Persero), Consumer Protection.*

Abstrak

Aplikasi PLN Mobile adalah suatu aplikasi mobile customer service yang memiliki banyak fitur dan fungsi dalam memberikan pelayanan terbaru dan modern kepada masyarakat oleh PT Perusahaan Listrik Negara. Salah satu fungsi PLN Mobile adalah sebagai media informasi terkait pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT Perusahaan Listrik Negara. Namun masyarakat sebagai konsumen masih banyak yang tidak tahu dan merasa dirugikan terkait adanya pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT Perusahaan Listrik Negara berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Rumusan masalah peneliti yaitu bagaimana efektivitas PLN Mobile oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lima Puluh Kota dalam memberikan informasi terkait pemadaman listrik berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris merupakan penelitian lapangan penelitian terhadap data primer meneliti peraturan-peraturan hukum yang kemudian digabungkan dengan data dan perilaku yang hidup ditegah masyarakat. Berdasarkan pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jelas dibunyikan konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa yang digunakan,

Kata Kunci: PLN Mobile, PT. PLN (Persero), Perlindungan konsumen.

A. PENDAHULUAN

Listrik merupakan sumber daya yang harus dimiliki untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga energi listrik menjadi tolok ukur kemajuan pembangunan masyarakat. Pentingnya tenaga listrik bagi masyarakat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan jasa tenaga listrik oleh masyarakat untuk konsumsi rumah tangga, fasilitas umum dan usaha kecil hingga skala nasional. Oleh karena itu pemerintah terus mendukung pembangunan listrik secara menyeluruh agar tercapainya elektrifikasi kelistrikan di Indonesia hingga seratus persen dan juga mendukung digitalisasi atau pembaharuan dalam pelayanan publik kepada masyarakat oleh Badan Usaha Milik Negara salah satunya PT. PLN (Persero).

Dilihat dari betapa pentingnya sumber energi dalam kehidupan masyarakat saat ini pelaksanaan penyediaan tenaga listrik diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (selanjutnya disebut UU Ketenagalistrikan) dalam Pasal 3 ayat 1 yang berbunyi bahwa “penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah daerah berlandaskan prinsip otonomi daerah”. Model pengelolaan tenaga listrik seperti ini menjadikan industri tenaga listrik transparan, efisien dan ramah lingkungan, mendukung pertumbuhan ekonomi negara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, karena apabila penyediaan tenaga listrik tidak diatur oleh pemerintah maka akan banyak mengakibatkan permasalahan dimasyarakat yang mana pada akhirnya akan banyak hak masyarakat sebagai konsumen tidak terlindungi.

Adapun tujuan dari UU Ketenagalistrikan ini dibuat yaitu untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan, telah mencerminkan adanya kewajiban memberikan perlindungan terhadap konsumen listrik.¹

Pemadaman listrik dapat diakibatkan oleh gangguan diluar perkiraan masyarakat, misalnya pohon tumbang dan menimpa tiang atau kabel listrik. Pemadaman listrik juga dapat diakibatkan oleh pemeliharaan jaringan PLN ULP Lima Puluh Kota terhadap infrastruktur ketenagalistrikan seperti trafo, kabel dan alat penunjang lainnya yang harus mendapat perawatan berkala untuk dapat tetap beroperasi sesuai keadaan normal. Karena peralatan yang digunakan pastinya mengalami pengurangan nilai guna dari hari ke hari. Setiap pekerjaan yang sudah direncanakan pasti telah dilakukan persiapan. Begitu pula dengan perencanaan pemadaman yang dilakukan PLN ULP Lima Puluh Kota, maka sudah seharusnya PLN mempersiapkan segala sesuatu yang menunjang pekerjaan tersebut, termasuk menginformasikan kepada konsumen tentang pemadaman listrik.²

Konsumen listrik adalah masyarakat yang menjadi tanggung jawab PLN sebagai pelaku usaha penyedia jasa listrik dan masyarakat sebagai konsumen harus mendapatkan haknya dengan menerima informasi sebelum diadakannya pemadaman listrik. Seringkali

¹ Muhammad Hidayat et.al. Penyelesaian Sengketa Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (PPTL) pada PLN Persero Unit Pelanggan Daya, Kalabbirang *Law Journal* , 2020, hlm 42

² Risa Risqiyah, Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi Dalam Kasus Pemadaman Listrik Tinjauan Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masalah Mursalah (Studi di PT. PLN (Persero) Banyuwangi), Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2017, hlm 39

masyarakat tidak mengetahui tentang adanya pemadaman listrik yang disebabkan pemeliharaan jaringan. Dengan kurang meratanya informasi yang disampaikan PLN ULP Lima Puluh Kota terhadap konsumen, sehingga dapat memberikan kerugian kepada konsumen, baik itu dari segi kerusakan peralatan ataupun terhambatnya aktivitas masyarakat.

Sebagaimana dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) 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 kadang sering dilupakan. Padahal penyampaian informasi kepada konsumen dapat berupa representasi, peringatan, ataupun instruksi.³ Namun sebenarnya PLN telah menginformasikan terkait pemadaman listrik kepada seluruh konsumen melalui media social dan aplikasi PLN Mobile.

PT. PLN (Persero) meluncurkan Aplikasi PLN Mobile pada 18 Desember 2020 lalu. PLN Mobile adalah aplikasi Mobile customer self service berbasis Mobile yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi ini merupakan bentuk sinergi layanan PLN kepada pelanggan, setelah sebelumnya memanfaatkan Contact Center PLN 123, Facebook, Twitter dan Web PLN. Aplikasi Mobile resmi milik PLN ini berisikan layanan informasi dan komunikasi interaktif antara pelanggan dengan PLN perihal layanan ketenagalistrikan. Aplikasi ini menyajikan data terpadu pelanggan dengan tingkat validasi, akurasi, dan keamanan data yang dapat dipertanggungjawabkan.⁴

Aplikasi PLN Mobile ini merupakan layanan terbaru pengganti layanan manual dan aplikasi layanan PLN sebelumnya seperti contact center 123, facebook, twitter, dan web PLN. Dengan adanya aplikasi PLN Mobile sekarang semua pelayanan inti PLN hanya dapat dilayani melalui Aplikasi PLN Mobile serta segala pengaduan baik itu gangguan atau keluhan bisa terakomodir seluruhnya disampaikan lewat Press Release oleh Direksi PLN. Seperti yang disampaikan secara resmi oleh Executive Vice President Komunikasi Korporat dan TJSL PLN Agung Murdifi “ Jika dulu pelanggan harus ke kantor pelayanan, sekarang dengan mudah lewat sentuhan jari pada gadget, cukup melalui PLN Mobile” pada Tanggal 15 Januari 2022 di Jakarta.

Meskipun PLN telah melakukan pembaharuan yang besar dalam pelayanan melalui PLN Mobile dan Media Sosial ternyata masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui hal tersebut sehingga menuntut apabila ada terjadi pemadaman listrik didaerahnya. Ini disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya kurangnya tingkat pengetahuan masyarakat dalam mengakses informasi yang diberikan oleh PLN secara resmi didalam media sosial dan media televisi serta disetiap kantor PLN yang ada. Dilihat dari sosialisasi dan pelayanan yang diberikan PLN maka dapat dikatakan PLN telah menginformasikan setiap pemadaman yang terjadi didaerah pelanggan tersebut melalui aplikasi PLN Mobile. Namun masih banyak masyarakat yang tidak tahu bahwa PLN telah menginformasikan terkait pemadaman melalui media sosial dan aplikasi PLN Mobile.

³ Kuriasih Budi. Listrik Masih Padam PLN Mesti Sampaikan Informasi Aktual ke Publik, <https://money.kompas.com/read/2019/08/05/215218726/listrik-masih-padampln-mesti-sampaikan-informasi-aktual-ke-publik>, (diakses pada hari Sabtu 28 mei 2022 pada jam 11:35 WIB)

⁴ FAQPLNMobile <http://live.iconpln.co.id:8989/appstore/mobel/faq> (diakses pada hari rabu 20 juli 2022 pukul 14.00 WIB)

A. METODE PENELITIAN

Penulisan yang bersifat deskriptif merupakan penulisan yang menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat terhadap suatu daerah tertentu mengenai karakteristik-karakteristik tertentu. Penulisan ini juga mengandung analisis mengenai sebuah kasus yang terjadi di tengah masyarakat tentang bagaimana Efektivitas PLN dalam memberikan informasi terkait pemadaman listrik berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.. Metode pendekatan dari penulisan ini adalah yuridis empiris, yaitu metode penulisan dimana butir informasi yang dapat ditransformasikan ke dalam sejumlah hasil observasi melalui penafsiran ke dalam konsep-konsep yang bersifat operasional, pembuatan instrument pengamatan, dan penetapan sampel. Atau juga bisa dengan artian penulisan dilapangan dengan meminta keterangan kepada narasumber. Dalam penelitian ini Penulis menggunakan Metode analisis *Kualitatif* dengan cara penjabaran data hasil temuan penelitian, data yang di peroleh tersebut disusun dalam bentuk penyusunan data kemudian dilakukan pengolahan data hingga dapat di ambil suatu kesimpulan.⁵

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas PLN Mobile oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lima Puluh Kota dalam memberikan informasi terkait pemadaman listrik berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen..

Berawal di tahun 1942, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik serta pemerintah melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Ir. Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang energy listrik dan gas tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW. Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.⁶

Pemadaman listrik atau penghentian penyaluran energi listrik adalah keadaan dimana ketiadaan penyediaan listrik di suatu wilayah tertentu, atau tidak adanya sumber listrik dari PLN disuatu wilayah tertentu. Adapun pemadaman listrik dapat

⁵ Suteki dan Galang taufani, *Metode Penelitian Hukum*, Depok: Rajawali Pers, 2020 , hlm. 216

⁶ Profil Perusahaan, <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>, (diakses pada hari kamis 07Juli 2022 pada jam 19:45 WIB)

dikategorikan menjadi 2, yaitu :

1. Pemadaman tidak terencana

Adalah keadaan dimana pemadaman listrik yang terjadi tidak direncanakan pekerjaannya oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Pemadaman ini dapat disebabkan karena terganggunya sistem ketenagalistrikan seperti, terganggunya jaringan ketenagalistrikan tegangan menengah karena tersambar petir, tertimpa pohon, gangguan hewan liar terhadap jaringan, beban berlebih dan faktor lainnya. Hal ini sering terjadi diakibatkan kondisi geografis wilayah yang rawan terhadap gangguan alam dan juga beberapa faktor peralatan yang memiliki usia kelayakan, sehingga berdampak terjadinya gangguan fungsi dari instalasi ketenagalistrikan. Pemadaman yang tidak direncanakan, tidak dapat diketahui kapan dan dimana akan terjadinya pemadaman. Pemadaman ini banyak disebabkan oleh bencana alam dan kejadian tak terduga lainnya. Keterlambatan pemeliharaan peralatan instalasi ketenagalistrikan termasuk jaringan listrik juga dapat berakibat terjadinya gangguan yang menyebabkan pemadaman listrik secara mendadak tanpa ada informasi terlebih dahulu. Kondisi seperti ini karena PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). sendiri baru mengetahui pemadaman listrik pada saat terjadinya gangguan instalasi ketenagalistrikan.

2. Pemadaman terencana

Adalah pemadaman listrik yang sudah direncanakan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Pemadaman listrik terencana ini disebabkan karena adanya pemeliharaan jaringan ketenagalistrikan mulai dari pemeliharaan jaringan tegangan rendah sampai jaringan tegangan menengah dan tinggi termasuk di dalamnya upreting jaringan dan pemeliharaan gardu distribusi serta juga disebabkan karena permintaan pelanggan misalnya geser tiang listrik, tambah jaringan atau pasang baru yang diharuskan melakukan pemadaman listrik demi keamanan saat bekerja, atau dapat juga dikarenakan pemangkasan terhadap pohon-pohon yang dapat mengganggu instalasi ketenagalistrikan. Pemadaman listrik terencana dilakukan sebagai upaya dari PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) untuk menghindari terjadinya gangguan instalasi ketenagalistrikan yang dapat menyebabkan pemadaman listrik yang lebih meluas.

PLN Mobile sebagai Mobile customer self service berbasis Mobile yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sudah memiliki fitur notifikasi terkait pemadaman listrik secara realtime. Dimana ketika adanya suatu pemadaman listrik disuatu daerah maka pada waktu yang bersamaan notifikasi pada Aplikasi PLN Mobile akan muncul pada setiap pelanggan yang terdampak dalam area padam yang sedang berlangsung. Begitu juga apabila listrik tersebut telah menyala atau tidak padam lagi maka Aplikasi PLN Mobile akan memberikan notifikasi berupa informasi listrik telah menyala.

Informasi terkait pemadaman melalui PLN Mobile tidak begitu banyak masyarakat yang tahu dikarenakan masyarakat memiliki keterbatasan yang bermacam-macam, salah satunya terkendala dari sisi sumber daya manusia itu sendiri dimana masih banyak masyarakat yang tidak mengerti teknologi terbarukan seperti mengoperasikan telepon android atau ios. Ada juga kendala yang juga menjadi masalah adalah tidak semua masyarakat tahu mengenai aplikasi PLN Mobile dan juga tidak mengetahui cara mengoperasikan aplikasi tersebut.

Aplikasi PLN Mobile merupakan aplikasi layanan PLN yang terdaftar di Google Play Store dengan tujuan agar dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pengaduan. Optimalisasi untuk menggunakan aplikasi PLN Mobile tersebut belum terlihat. Dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile ini masih banyak pelanggan yang belum menggunakan aplikasi ini dalam melakukan pengaduan dan keluhan serta belum mengetahui manfaat dan kemudahan dari aplikasi ini. Tingkat kesiapan dari pengguna untuk menerima teknologi informasi memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan sukses atau tidaknya penerapan teknologi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan Aplikasi PLN Mobile dengan menggunakan metode TAM. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan sebagai variabel bebas sedangkan penerimaan penggunaan sebagai variabel terikat. Teknik pengambilan sampel menggunakan Simple Random Sampling dengan jumlah responden sebanyak 96 pelanggan PLN. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan penggunaan terhadap aplikasi PLN Mobile sebesar 29,8% dipengaruhi oleh faktor kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan dengan hubungannya tergolong berarti sebesar 55,9%. Hal ini dapat membuktikan apabila nilai dari variabel kebermanfaatan dan kemudahan meningkat, maka penerimaan penggunaan aplikasi PLN Mobile akan meningkat.⁷

Konsumen memiliki kewajiban yang harus juga diingat dan dilakukannya selain hak yang selalu mereka tuntut, konsumen bisa memilih dan atau menentukan barang dan/atau jasa mana saja yang akan digunakan atau dipakai. Konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari pelaku usaha, konsumen juga bisa berlaku sebagai salah satu penentu harga suatu produk barang dan/atau jasa melalui selera pembelian mereka. Banyaknya hak yang dimiliki konsumen bukan berarti konsumen dapat menggunakan hak-haknya secara bebas tanpa ada batas. Menurut pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 disebutkan bahwa kewajiban konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁸

Kewajiban-kewajiban yang dibebankan kepada konsumen diharapkan dapat menjadi kontrol atau pengendali hak-hak yang dimiliki konsumen, sehingga dalam menggunakan haknya, konsumen tidak bertindak semaunya sendiri. Dalam mendapatkan pelayanan dari pelaku usaha, agar pihak konsumen tidak berlaku sewenang-wenang dan membebaskan segala kesalahan kepada pelaku usaha, termasuk konsumen juga wajib membaca informasi dan mengikuti petunjuk serta prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.

⁷ Muhammad Ilham et.al, Jurnal Ilmiah Rekayasadan Manajemen Sistem Informasi, Vol.7, No.1, Februari 2021.

⁸ Rosmawati, Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta : Kencana, 2018, hlm 51

Mulai dari pengaduan gangguan kelistrikan, kebutuhan tambah daya, pasang baru, pasang sementara bahkan sampai sisi retail, apabila masyarakat membutuhkan peralatan kelistrikan, layanan pemasangan kelistrikan maupun jasa services semua sudah tersedia di PLN Mobile. "Pelanggan tak perlu repot lagi apabila membutuhkan bantuan kelistrikan ataupun keluhan. Kami juga sudah memaksimalkan PLN Mobile Apps dengan terintegrasi sistem quick response internal kami," kata Direktur Utama PLN Darmawan Prasodjo. Darmawan mengatakan, salah satu upaya PLN dalam meningkatkan pelayanan pelanggan adalah melalui Transformasi Pelayanan Teknis, atau Yantek Optimization. Pelayanan Teknis ini adalah ujung tombak dari pelayanan PLN kepada pelanggan. Hal ini dibarengi dengan melakukan perubahan kultur pada petugas Pelayanan Teknik (Yantek) dengan menerapkan sistem digital dan Virtual Command Center (VCC) yang terhubung dengan fitur Yantek Mobile yang ada dalam aplikasi PLN Mobile, sehingga pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat. "Dulu, tidak ada ruang komunikasi antara UP3/ULP dengan tim Yantek dan pelanggan. Pelanggan mengeluh bingung ke mana. Kalau telpon, tidak jelas tindaklanjutnya. Tidak tahu bagaimana tindak lanjutnya. Sekarang kita sediakan ruang komunikasi dalam sistem digital. Setiap pelanggan langsung connect ke petugas," ujarnya. Selain itu, PLN juga telah mengembangkan sistem evaluasi kinerja Yantek Analytics untuk memonitor setiap petugas yang ada di lapangan. Bahkan pelanggan bisa ikut mereview serta memberikan rating kepada petugas untuk dievaluasi. PLN juga sudah mengintegrasikan semua sistem pelayanan pelanggan sehingga dapat dimonitor dalam satu dashboard. Setiap manager UP3/ULP, para general manager, para direksi, sampai direktur utama, dapat melihat semua pergerakan kinerja, di mana ada keluhan, dan bagaimana tindak lanjutnya. "Dulu SLA untuk setiap keluhan pelanggan, respons petugas butuh 6 jam kini bisa kita lakukan dengan cepat. Untuk di pembangkitan maksimal 180 menit, sementara masalah di pelanggan atau MCB maksimal 30 menit," ujar Darmawan. Berkat transformasi ini, layanan PLN kepada pelanggan kini menjadi lebih sederhana, cepat, terintegrasi, mudah, dan dapat dimonitor serta dikontrol secara real-time, bahkan pelanggan yang melakukan pengaduan bisa memonitor pekerjaan petugas Yantek hingga selesai dan berkomunikasi dengan petugas. "Kami memastikan tidak akan tidur kalau masih ada listrik yang mati. Kami tidak akan pulang kalau pelanggan masih ada gangguan," kata Darmawan. Menurut Darmawan, atas keberhasilan perbaikan Yantek citra PLN mengalami perbaikan, hal ini tercermin pada kenaikan rating PLN Mobile secara bertahap pada PlayStore saat ini berada di posisi 4,8.⁹

C. PENUTUP

Sistem Pemadaman PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lima Puluh Kota secara administratif dan teknis telah sesuai dengan standar operasional procedure yang ditetapkan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) namun sering pengumuman pemadaman tidak tersampaikan dengan baik kepada masyarakat dikarenakan beberapa faktor kendala seperti konsumen tidak membaca informasi dari PLN. Sebagai konsumen perlu adanya kesadaran untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan selama masih menggunakan tenaga listrik.

⁹ <https://nasional.tempo.co/read/1587852> (diakses pada hari rabu 20 juli 2022 pukul 16:00 WIB)

DAFTAR PUSTAKA**Buku:**

Rosmawati, *Pokok pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2018.

Suteki dan Galang taulani, *Metode Penelitian Hukum*, Depok: Rajawali Pers, 2020.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia, 2004.

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh Perusahaan Perseroan (persero) PT Perusahaan Listrik Negara

Jurnal :

Muhammad Hidayat (2020). Penyelesaian Sengketa Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (PPTL) pada PLN Persero Unit Pelanggan Daya, *Kalabbirang Law Journal* , Vol 2 No.1

Muhammad Ilham (2021). *Jurnal Ilmiah Rekayasadan Manajemen Sistem Informasi*, Vol.7, No.1

Ridwan Khairandy (2013). Karakter Hukum Perusahaan Perseroan dan Status Hukum Kekayaan yang Dimilikinya, "*Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*", Vol.20, No.1

Risa Risqiyah, Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Banyuwangi Dalam Kasus Pemedaman Listrik Tinjauan Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masalah Mursalah (Studi di PT. PLN (Persero) Banyuwangi), Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2017.

Website:

Info Nasional, <https://nasional.tempo.co/read/1587852> (diakses pada hari rabu 20 juli 2022 pukul 16:00 WIB)

FAQPLNMobile, <http://live.iconpln.co.id:8989/appstore/mobel/faq> (diakses pada hari rabu 20 juli 2022 pukul 14.00 WIB)

Kuriasih Budi, Listrik Masih Padam PLN Mesti Sampaikan Informasi Aktual ke Publik, <https://money.kompas.com/read/2019/08/05/215218726/listrik-masih-padampln-mesti-sampaikan-informasi-aktual-ke-publik>, (diakses pada hari Sabtu 28 mei 2022 pada jam 11:35 WIB)