

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa :

penerapan pelayanan terhadap konsumen didalam menggunakan jasa tenaga listrik. Masih terdapat pelayanan yang belum sesuai dilakukan oleh PT. PLN. Walaupun dalam melaksanakan perjanjian terdapat wanprestasi akibat keterlambatan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen. Namun PT. PLN sebagai jasa penyedia layanan dalam menangani kasus tersebut harus sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan serta Permen ESDM Nomor 18 Tahun 2019. Untuk menjaga nama baik dan reputasi perusahaan sebagai pemain tunggal PT. PLN pada bisnis kelistrikan tidak mengambil langkah-langkah yang tidak sesuai dengan kewenangan yang telah diatur di dalam internal PT. PLN. Walaupun sudah terdapat sistem pelaporan pelayanan, melalui *Whistleblowing System*. Tetapi masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui sistem tersebut. perludanya penyuluhan kepada masyarakat terkait program yang ada di PT. PLN tersebut agar memudahkan konsumen dalam mengerti program-program yang dilakukan oleh PT. PLN. Namun sebagai konsumen pengguna tenaga listrik harus memperhatikan kewajiban dan hak nya di dalam menggunakan energi listrik.

#### **5.2 Saran**

- 1) PT. PLN dalam menerapkan suatu tindakan harus memperhatikan dan menyesuaikan dengan prosedur yang berlaku. ketika terjadi keterlambatan pembayaran, PT.PLN diharap mengecek kembali apakah konsumen yang mengalami keterlambatan sudah membayar atau belum, jika belum maka PT.PLN

menghubungi konsumen serta mengirimkan surat terkait dengan pencabutan sementara sesuai dengan peraturan internal PT. PLN. Selain itu, PT. PLN diharapkan dapat memberikan penyuluhan kepada konsumen terkait kebijakan PT. PLN yang berlaku di dalam pelaksanaannya, sehingga konsumen lebih memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Terkait program pasca bayar dan Prabayar tentu apabila kedua program tersebut masih berjalan, PT. PLN tidak bisa memaksakan konsumen terkait pilihan program tertentu. PT. PLN harus memberi penjelasan terkait dengan program-program yang ada karena banyak masyarakat yang belum mengetahui program-program yang dilaksanakan oleh PT PLN. Dengan adanya Program Prabayar yang di lakukan oleh PT.PLN program tersebut sudah sesuai konsumen agar tidak mengalami pencabutan apabila mengalami keterlambatan pembayaran, tidak dilakukannya pencabutan karena memiliki sistem dan perjanjian yang berbeda, sehingga memudahkan konsumen juga di dalam menggunakan energi listrik.

- 2) Pada kasus gugatan pengadilan konsumen harus memperhatikan kebijakan kebijakan hukum serta aturan yang terdapat pada PT PLN. Namun Termaksud kedalam kategori Kompensasi dalam Peraturan Menteri ESDM Nomor 18 Tahun 2019 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT. PLN Di dalam pasal Pasal 7 angka 1 menjelaskan bahwa PT PLN (Persero) dibebaskan dari kewajiban pemberian Kompensasi kepada Konsumen untuk indikator Lama Gangguan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a dan jumlah gangguan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b yaitu dalam hal diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan pemeliharaan, perluasan, atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan. Terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan yang bukan karena kelalaian terjadi keadaan yang secara teknis berpotensi membahayakan keselamatan umum; dan/atau untuk kepentingan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Serta konsumen harus mempersiapkan energi pengganti listrik, karena apabila PLN melakukan Pemadaman yang bertujuan untuk memperbaiki kerusakan kerusakan tersebut, konsumen sudah menyediakan

Genset sebagai sumber daya listrik darurat bisa digunakan untuk menjaga agar bisa digunakan dalam kondisi darurat sekalipun.

- 3) Pihak PT PLN harus memberika penyuluhan Edukasi Kepada Masyarakat. Terkait dengan Hak dan kewajiban mereka dan Pihak PT PLN Harus meningkatkan kecepatan dalam mengatasi masalah masalah di lapangan perlu adanya antisipasi yang dapat mengancam gangguan layanan ketenagalistrikan. Serta dapat memperkirakan terjadinya pemadaman listrik agar dapat melakukan pengiriman surat sesuai dengan prosedur, apabila akan terjadi pemadaman listrik sehingga konsumen dapat mempersiapkan sebelum terjadinya pemadaman listrik .

