

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari uraian di atas terkait dengan permasalahan yang dikaji tentang Perlindungan Terhadap Pelanggan PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Simpang Tiga Kota Pekanbaru Dalam Penyampaian Surat Tagihan dan Surat Pemberitahuan Pemutusan Sementara Arus Listrik, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam proses pelaksanaan pemberian *Invoice* dan Surat Pemberitahuan Pemutusan Sementara oleh *Billman* ternyata diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pelanggan tanpa menggunakan amplop, sehingga hal ini menimbulkan risiko data pelanggan yang berkaitan akan diketahui oleh orang lain dan dapat disalahgunakan, hal ini dikarenakan tidak adanya ketentuan teknis yang secara spesifik mengatur tentang bagaimana cara untuk memberikan *Invoice* dan Surat Pemberitahuan Pemutusan Sementara kepada pelanggan dengan memperhatikan aspek perlindungan hukum oleh PLN dalam melindungi kerahasiaan data pelanggan yang telah dijelaskan sebelumnya pada UUPK, bahwa hal tersebut merupakan hak dari Konsumen dan Tanggung Jawab dari PLN sebagai Pelaku Usaha.
2. Mengenai perlindungan hukum terkait data pelanggan telah ada aturan yang secara umum mengklasifikasikan bahwa Pelanggan berhak mendapatkan Perlindungan, perlindungan yang dimaksud ialah data maupun berupa informasi dari Pelanggan itu sendiri, namun belum ada ketentuan yang secara spesifik menyatakan bahwa perlindungan yang diberikan ditujukan terhadap

data atau informasi tentang Pelanggan, maka terlebih dahulu harus ditafsirkan melalui penjelasan dari UUPK dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan. Sehingga hal tersebut banyak tidak disadari menjadi celah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak keperdataan dari seorang pelanggan PLN, dan hal ini dianggap tidak menjadi masalah besar yang harus menjadi perhatian, dikarenakan tidak adanya peraturan yang secara jelas dan spesifik menyatakan bahwa DIL harus dilindungi sesuai dengan amanah dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengaturnya.

3. Berdasarkan pernyataan narasumber, karena DIL dianggap tidak termasuk kepada informasi yang dikecualikan maka PLN tidak secara proaktif melakukan upaya perlindungan data pelanggan dengan pertimbangan bahwa apabila diberikan dalam bentuk amplop maka *Billman* akan kesulitan dalam membaca isi dari *Invoice* atau Surat Pemberitahuan Pemutusan Sementara. Manajemen PLN ULP Simpang Tiga berpendapat bahwa data yang dilindungi dari seorang pelanggan cenderung kepada riwayat kontrak seorang pelanggan dengan PLN, seperti berita acara saat pembuatan SPJBTL, pemasangan listrik, merek APP atau meteran yang digunakan, dan informasi lain yang berkaitan dengan kontrak antara PLN dan pelanggan, serta riwayat pembayaran, dan riwayat lainnya antara Pelanggan dan PLN.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Demi tercapainya pelaksanaan tanggung jawab oleh PLN dalam pemberian informasi kepada pelanggan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada, maka semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan

tanggung jawab tersebut dalam hal ini, Supervisor Pelayanan Pelanggan, dan Koordinator Pemutusan, serta Manajer dan Manajemen PLN harus dapat memperhatikan kewajibannya sebagai bagian dari Pelaku Usaha yang mewakili PLN yang memiliki tanggung jawab untuk melayani dan/atau memperlakukan Pelanggannya secara baik dan benar sehingga dapat menjamin amanah sebagaimana aturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Sebaiknya PLN memperhatikan, memberikan, serta menerapkan peraturan terkait dengan Pengelolaan Informasi dan Data sehingga terdapat kejelasan terkait dengan peraturan yang mengatur khususnya mengenai cara untuk melindungi data Pelanggan PLN, sehingga dapat di buat peraturan yang penerapannya dapat dilakukan secara merata dan konsisten di seluruh kantor ULP PLN di seluruh Indonesia. Begitu pula dengan Negara yang berhak dalam membuat peraturan perundang-undangan agar dapat merancang sebuah aturan yang secara terkhusus dan spesifik mengatur terkait dengan perlindungan data pribadi, karena pada saat ini peraturan perundang-undangan yang ada sifatnya hanya mengatur secara umum dan menyeluruh, sehingga harus terlebih dahulu dilakukan penafsiran dan tidak semua orang paham dan mengerti dengan bidang hukum, maka hal ini mengakibatkan timbulnya celah akan terjadinya tindak kejahatan.
3. Dalam pelaksanaan tanggung jawab pemberian informasi oleh PLN khususnya pada penyampaian *Invoice* dan Surat Pemberitahuan Pemutusan Sementara diberikan dengan menggunakan amplop ataupun map yang di segel sehingga menunjukkan bahwa hal tersebut merupakan salah satu bentuk dan upaya itikad baik sebagai mana amanah dari UUPK itu sendiri, dimana PLN

sebagai Pelaku Usaha dalam memberikan jasa berupa pelayanan kepada Pelanggan, berikut dengan rasa aman dari Pelanggan itu sendiri, sehingga apabila *Invoice* atau surat tagihan yang diberikan kepada tetangga, nominal yang ada pada dalam tagihan tersebut tidak langsung diketahui oleh orang lain atau tetangga yang dititipkan *Invoice*-nya oleh *Billman*.

