

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Listrik merupakan sumber energi utama untuk kebutuhan manusia dan termasuk energi yang sifatnya tidak dapat dilihat namun bisa dirasakan manfaatnya pada kehidupan sehari-hari. Sebagai negara yang berkembang, dengan pesatnya pertumbuhan masyarakat, maka salah satu konsekuensinya ialah kebutuhan listrik yang semakin meningkat pula. Mulai dari penerangan jalan umum, hingga kendaraan sudah dapat dinikmati dengan adanya listrik, begitu pula alat-alat rumah tangga yang umumnya memerlukan energi listrik.¹

Perusahaan Listrik Negara (Persero) yang selanjutnya disebut dengan PLN, adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab mengelola tenaga listrik untuk kepentingan umum dan memegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia. PLN merupakan sebuah perusahaan yang termasuk pada golongan badan publik, dimana listrik yang kemudian dikelola oleh PLN merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat modern di seluruh dunia pada era digitalisasi seperti saat ini, kebutuhan masyarakat akan listrik meningkat dengan pesat seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju.²

¹ Hartono BS, Wahyu BM, dan Sapto Prayogo, 2017, *Pengembangan Kontrol Peningkatan Daya Listrik Rumah Tangga Menggunakan On/Off Grid Tie Inverter*, Jurnal Teknologi Elektro, Vol. 8, No. 3, hlm. 192.

² Irpan, 2013, *Tinjauan Hukum Tentang PT. PLN (Persero) Sebagai Pelaku Usaha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum *Legal Opinion*, Edisi I, Vol. 1, hlm. 1.

Perusahaan yang bergerak di bidang ketenagalistrikan, PLN melakukan penyelenggaraan mulai dari pembangkit listrik hingga melakukan transmisi kepada pelanggan di seluruh Indonesia, PLN memiliki jumlah pelanggan pada tahun 2020 sebanyak 79 juta pelanggan meningkat 4,4% dari tahun 2019 yaitu berjumlah 75,71 juta pelanggan,³ dengan meningkatnya jumlah pelanggan PLN hal ini membuktikan bahwa kebutuhan masyarakat akan listrik semakin besar setiap tahunnya.

Berdasarkan data yang dipaparkan oleh Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Suhariyanto menyampaikan bahwa dari hasil Sensus Penduduk tahun 2020 jumlah penduduk berjumlah 270,2 juta jiwa pada bulan September, artinya terdapat peningkatan jumlah penduduk yang pesat sejak tahun Sensus Penduduk tahun 2010 atau bertambah 32,56 juta jiwa.⁴ Pelanggan dari PLN pada umumnya ada pada sektor rumah tangga, rumah ibadah, hingga pada tingkat industri. Penyaluran listrik oleh PLN kepada pelanggan dengan terlebih dahulu listrik di produksi oleh PLN yang kemudian digunakan oleh Pelanggan, dan Pelanggan diberikan waktu untuk melunasi tagihan terhadap listrik yang telah digunakan.

Konsumen PLN kemudian disebut dengan pelanggan, yang mana menurut Kamus Besar Bahasa (KBBI) pelanggan adalah orang yang membeli sesuatu baik itu berupa barang maupun jasa secara tetap dan berkelanjutan. Orang yang membeli dan menggunakan listrik dari PLN

³ Dimas Jarot Bayu, *Jumlah Pelanggan PLN Capai 79 Juta pada 2020*, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/02/jumlah-pelanggan-pln-capai-79-juta-pada-2020>, dikunjungi pada 28 Februari 2022, jam 05. 58.

⁴ Badan Pusat Statistik, *Hasil Sensus Penduduk 2020*, [https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html#:~:text=Hasil%20Sensus%20Penduduk%20\(SP2020\)%20pada,sebanyak%20141%20jiwa%20per%20km2.](https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html#:~:text=Hasil%20Sensus%20Penduduk%20(SP2020)%20pada,sebanyak%20141%20jiwa%20per%20km2.), dikunjungi pada 19 Desember 2021, jam 01.22.

maka disebut sebagai pelanggan PLN. PLN memiliki informasi berupa data dari setiap pelanggan yang telah melakukan kontrak dengan PLN, data tersebut berupa nama pelanggan, nomor, alamat, golongan tarif dan daya serta jumlah tagihan yang harus dibayar oleh pelanggan.

Di masa modern saat ini, informasi adalah hal yang penting, karena peranannya sangat besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, dan lain sebagainya. Secara umum Informasi adalah keterangan yang di dalamnya terkandung data yang disajikan dengan berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non-elektronik. Pada perkembangan ekonomi yang pesat seperti saat ini, informasi termasuk kepadanya data pribadi adalah suatu aset yang sangat berharga, hal ini dikarenakan nilai ekonomi yang tinggi yang ada padanya, oleh karena itu banyak dimanfaatkan pada praktik bisnis.⁵ Terkait dengan pengaturan terhadap perlindungan privasi data pribadi dapat ditemukan pada Pasal 28 huruf (g) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk mendapatkan perlindungan diri pribadi, yang ditujukan kepada para penyelenggara negara untuk dapat menjamin hak untuk mendapatkan perlindungan atas privasi pada data pribadi pada tiap-tiap individu. Hal tersebut merupakan bagian dari hak konstitusional setiap warga negara Indonesia sebagaimana amanat dari konstitusi.⁶

⁵ Sinta Dewi Rosadi, 2016, *Konsep Perlindungan Hukum Atas Privasi dan Data Pribadi Dikaitkan dengan Penggunaan Cloud Computing di Indonesia*, Yustisia, Vol.5, No. 1, hlm. 23.

⁶ Sinta Dewi Rosadi dan Garry Gumelar Pratama, 2018, *Urgensi Perlindungan Privasi Dan Data Pribadi Dalam Era Ekonomi Digital Di Indonesia*, Jurnal Veritas et Justitia, Vol. 4, No.

Indonesia sebagai sebuah negara hukum, yang menjamin dan mengakui atas hak asasi dari tiap-tiap warga negaranya, dimana menurut J. B. J. M Ten Berge bahwa suatu perlindungan hukum terhadap hak asasi dari sebuah warga negara merupakan bagian dari prinsip sebuah negara hukum.⁷ Selain itu unsur-unsur yang ada pada sebuah negara hukum yaitu adalah adanya pengakuan, perlindungan, dan penghormatan terhadap hak asasi manusia yang berdasarkan kepada martabat manusia (*Human Dignity*).⁸

Pada konsep privasi berkaitan erat dengan perlindungan data pribadi, dengan memelihara integritas dan martabat dari tiap-tiap orang secara pribadi merupakan bagian dari konsep privasi itu sendiri.⁹ Pada negara-negara maju, biasanya menggunakan kata privasi sebagai istilah lain sebagai data pribadi yang merupakan hak dari seseorang yang harus dilindungi, yang kemudian merupakan sebuah hak bagi seseorang untuk tidak diganggu kehidupannya.¹⁰ Pada sebuah perusahaan informasi merupakan hal yang sangat penting, terutama perusahaan yang menyimpan, memiliki dan mengelola informasi dari konsumennya. Badan publik sebagai penyelenggara layanan memiliki tanggung jawab untuk menyimpan, mengolah, dan melindungi data pribadi dari pengguna layanan dengan baik, benar, dan penuh dengan kehati-hatian.¹¹

1, hlm. 88-110.

⁷ Ridwan H, 2011, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, hlm. 45.

⁸ Kusniati Retno, 2019, *Sejarah Perlindungan Hak-Hak Asasi Manusia Dalam Kaitannya Dengan Konsepsi Negara Hukum*, Jurnal Inovatif Hukum, Vol. 4, No. 5, hlm. 80.

⁹ Wahyudi Djafar dan Asep Komarudin, 2014, *Perlindungan Hak Atas Privasi Di Internet-Beberapa Penjelasan Kunci*, Elsam, Jakarta, hlm. 2.

¹⁰ Rosalinda Elsin Latumahina, 2014, "*Aspek Hukum Perlindungan Data Pribadi Di Dunia Maya*", Jurnal Gema Aktualita 3, No. 2, hlm. 17.

¹¹ M. Rafifnafia Hertianto, 2021, *Sistem Penegakan Hukum Terhadap Kegagalan Dalam*

Selanjutnya, pada Pasal 4 huruf (g) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut dengan UUPK) akan berkaitan dengan pernyataan bahwa konsumen berhak atas perlindungan dan dilayani secara benar, yang dimaksudkan disini ialah cara yang digunakan oleh PLN dalam penyampaian informasi kepada Pelanggan, yang tidak menggunakan map atau amplop sehingga hal tersebut dianggap tidak benar, kemudian pada Pasal 4 huruf (a) berkaitan dengan keamanan keselamatan dan kenyamanan konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, dimana banyak Pelanggan yang merasa tidak nyaman karena informasi yang ada pada Surat Tagihan dan Surat Pemberitahuan Pemutusan Sementara tersebut dapat dengan mudah diketahui oleh orang lain. Kebocoran data pribadi memiliki dampak buruk yang serius terhadap seseorang yang data pribadinya tersebar luas, mulai dari terganggunya privasi, dan ancaman terhadap kejahatan siber seperti penipuan, pemalsuan, pemerasan atau praktik *doxing*, yaitu menyebarkan dan membongkar target sasaran oleh pihak-pihak yang tidak berwenang.¹² Bahkan data pribadi dari pelanggan yang bocor dapat diperjual belikan oleh orang lain sebagai salah satu bentuk penyalahgunaan informasi berupa data pribadi.¹³ Kurangnya pemahaman dan kesadaran dari pelanggan terkait dengan peraturan yang mengatur tentang perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian. Hal tersebut harus

Perlindungan Data Pribadi Di Indonesia, Jurnal Kertha Patrika, Vol. 43, No. 1, hlm. 93.

¹² Moh. Hamzah Hisbullah, 2019, *Urgensi Rancangan Undang-Undang (RUU)*

Perlindungan Data Pribadi, Jurnal Hukum Unissula, Vol. 37, No. 2, hlm. 127.

¹³ Kukuh Tejomurti, *Et. Al.*, 2018, *Legal Protection for Urban Online-Transportation-Users' Personal Data Disclosure in the Age of Digital Technology*, Padjadjaran Journal of Law, Vol. 5. No. 3, hlm. 486.

menjadi perhatian untuk dapat mencegah terjadinya potensi akan bahaya yang ditimbulkan dari bocornya data privasi pelanggan.¹⁴

Pascabayar, adalah layanan berlangganan listrik dimana Pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dahulu kemudian oleh PLN diberikan tagihan di akhir bulan berdasarkan pencatatan petugas atas pemakaian listrik pelanggan. Pelanggan *pascabayar* membuat kontrak berupa perjanjian antara kedua belah pihak yaitu antara PLN dan pelanggan yang selanjutnya perjanjian ini dikenal dengan istilah Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL), dengan adanya SPJBTL ini maka diharapkan dapat menjadi pencegah apabila terdapat itikad tidak baik dari salah satu pihak. SPJBTL dapat digunakan sebagai alat untuk menuntut salah satu pihak yang melanggar perjanjian. Dasar hukum bagi kedua belah pihak dalam transaksi jual beli tenaga listrik, PLN dan pelanggan adalah kedua pihak yang sama-sama mengikatkan dirinya, serta mematuhi aturan-aturan yang ada pada sektor ketenagalistrikan. Pada SPJBTL telah terlebih dahulu ditentukan klausul-klausulnya oleh PLN, pada perjanjian tersebut terdapat pengaturan terkait dengan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yaitu antara PLN sebagai penyedia dan Pelanggan sebagai pengguna.

Hak dari Pelanggan salah satunya ialah mendapatkan penyaluran listrik sebaik-baiknya, sedangkan kewajiban dari pelanggan adalah membayar rekening listrik sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati, yaitu 20 hari pertama pada awal bulan. Namun, jika Pelanggan terlambat membayar tagihan rekening listrik yang telah jatuh tempo, maka PLN akan

¹⁴ Peranata Perimsa Ginting, Abdul Gani, dan Mangaraja Manurung, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik, Atas Pemadaman Oleh PT. PLN Kisaran*, Jurnal Tectum LPPM Universitas Asahan, Vol. 1, No. 2, hlm. 251.

melaksanakan pemadaman listrik untuk sementara di rumah Pelanggan yang melakukan wanprestasi terhadap perjanjian yang sudah ada. Maka terhitung dua bulan atau enam puluh hari semenjak dilakukannya pemutusan listrik sementara Pelanggan masih belum melunasi pembayaran, maka PLN akan melaksanakan bongkar rampung terkecuali tagihan yang ada dan denda telah dibayar terlebih dahulu oleh pelanggan. Selain daripada surat perjanjian jual beli tenaga listrik, dasar hukum yang menyatakan kewajiban bagi Pelanggan untuk membayar listrik terdapat pada Pasal 29 ayat (2) huruf (d) Undang-Undang Ketenagalistrikan Nomor 30 Tahun 2009 tentang kewajiban konsumen untuk membayar tagihan listrik dan pada ayat (3) pelanggan bertanggung jawab apabila atas kelalaiannya sehingga mengakibatkan kerugian kepada pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL). Selanjutnya yaitu pada Pasal 5 huruf (b) UUPK terkait dengan itikad baik pelanggan dalam transaksi pembelian barang dan/atau jasa serta huruf (d) berkenaan dengan kewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang sudah disepakati bersama.¹⁵ Dapat disimpulkan bahwa, kepada Pelanggan PLN yang telah menggunakan listrik sebelumnya, maka ia memiliki kewajiban untuk melakukan pelunasan terhadap tagihan atas rekening listrik yang dimilikinya, sehingga hal tersebut merupakan suatu bentuk itikad baik dari seorang Pelanggan dan sebagai bentuk pelaksanaan terhadap kesepakatan yang telah ada dan disetujui oleh kedua belah pihak sebelumnya, baik itu dari PT. PLN sebagai Pelaku Usaha, dan kemudian dari Pelanggan itu

¹⁵ Retnowulan Sopiyan, 2021, *Implikasi Yuridis Dalam Pembayaran Tagihan Tenaga Listrik yang Tidak Sesuai Pemakaian Akibat Kerusakan Alat Pengukur dan Pembatas*, Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Vol. 1, No. 2, hlm. 1009.

sendiri.

Pada pelaksanaannya, PLN melalui petugas yang dikenal dengan istilah *Billman* melalui bidang *Biller* akan memberikan surat tagihan (*Invoice*) kepada pelanggan yang belum membayar listrik ketika jatuh tempo sudah dekat, yaitu pada tanggal 20 setiap bulannya dan apabila Pelanggan tidak melaksanakan pelunasan tagihan listrik setelah lewat jatuh tempo pembayaran maka akan kembali oleh *Billman* akan memberikan surat dengan judul pemberitahuan pelaksanaan pemutusan sementara sambungan aliran listrik, yang padanya terdapat informasi menyerupai surat tagihan yang telah diberikan sebelumnya.

Namun yang membedakan ialah pada surat pemberitahuan pemutusan sementara sifatnya hanya memberi tahu kepada pelanggan bahwa dikarenakan pelanggan yang belum melunasi tagihan listrik hingga jatuh tempo maka *Billman* akan melakukan pemutusan sementara arus listrik di rumah pelanggan tersebut, yang diberikan melalui surat namun dengan tidak menggunakan amplop dan apabila pihak yang bersangkutan tidak di rumah, maka surat tersebut dititipkan melalui tetangga di sekitar rumah pelanggan tersebut, sehingga kerahasiaan data pelanggan dapat disalahgunakan dan dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab, seperti orang yang memiliki informasi berupa data pelanggan tersebut mengaku sebagai petugas dari PLN dan menggunakan informasi berupa data tersebut untuk meyakinkan pelanggan dan kemudian melakukan pemerasan sebagai contohnya. Sehingga, seharusnya PLN menggunakan amplop maupun map dalam rangka perlindungan dari data

Pelanggan itu sendiri dan sebagai sebuah bentuk itikad baik dari PLN, yang mana hal tersebut beriringan dengan Pasal 7 UUPK tentang Kewajiban Pelaku Usaha dan pada huruf (a) yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Adapun untuk menjawab permasalahan tersebut peneliti melakukan penelitian dengan judul **“PERLINDUNGAN TERHADAP PELANGGAN PLN UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) SIMPANG TIGA KOTA PEKANBARU DALAM PENYAMPAIAN SURAT TAGIHAN DAN SURAT PEMBERITAHUAN PEMUTUSAN SEMENTARA ARUS LISTRIK”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang akan dibahas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pelaksanaan pemberian surat pemutusan sementara oleh PT. PLN (Persero)?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap data pelanggan PT. PLN (Persero)?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) untuk melindungi data pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai setelah dikaitkan dengan rumusan masalah yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana teknis dan mekanisme yang digunakan oleh pihak dari PT. PLN (Persero) dalam menyampaikan surat pemberitahuan pemutusan sementara kepada pelanggan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis apa saja peraturan-peraturan yang ada terkait dengan perlindungan hukum terhadap data pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Simpang Tiga Kota Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Simpang Tiga Kota Pekanbaru untuk melindungi data pelanggan.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penulisan ini diharapkan dapat memperoleh manfaat baik secara teoritis maupun praktis, serta dapat bermanfaat bagi lembaga yang terlibat dalam pelaksanaan wakaf tanah ataupun masyarakat. Adapun manfaat yang diharapkan dari penulis adalah:

1. Manfaat teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan hukum khususnya Hukum Perdata serta bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum terutama Hukum Perdata.
 - b. Hasil penelitian mengenai Perlindungan Data Pelanggan PT. PLN (Persero) dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Pemutusan ini juga dapat memperbanyak referensi kepustakaan di bidang Ilmu Hukum Perdata.

2. Manfaat praktis

Dengan membaca penelitian ini diharapkan:

- a. Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan terkait urgensi perlindungan data pribadi bagi pemerintah dengan membuat

peraturan perundang-undangan yang spesifik.

- b. Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat umum sehingga dapat mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pelanggan PLN dan memahami pentingnya perlindungan terhadap data pribadi.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada PLN melalui tim *Biller* sebagai referensi dalam pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik, sehingga dapat mencegah terjadinya kebocoran data pribadi.

E. Metode Penelitian

Metode adalah cara yang tepat untuk digunakan dalam melakukan sesuatu, dan *logos* adalah ilmu atau pengetahuan. Sehingga metodologi adalah cara yang digunakan untuk melakukan sesuatu dengan pemikiran secara seksama untuk mencapai sebuah tujuan.¹⁶ Secara khusus menurut jenis, sifat dan tujuannya suatu penelitian hukum dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris.¹⁷

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah pada penelitian ini mengarah kepada tipologi yuridis-empiris, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat. Pendekatan yuridis digunakan untuk dilakukan analisa terkait dengan berbagai peraturan terkait dengan perlindungan data pada pelanggan PT. PLN (Persero), sedangkan pendekatan empiris digunakan untuk menganalisis hukum dilihat dari perilaku masyarakat dalam kehidupan masyarakat, berbagai

¹⁶ Suteki dan Galang Taufani, 2020, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, Rajawali Pers, Depok, hlm. 148.

¹⁷ Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, hlm. 25.

temuan di lapangan yang bersifat individual, kelompok yang akan dijadikan bahan dalam mengungkapkan permasalahan yang diteliti dengan berpegang pada ketentuan yang normatif.

Dalam penelitian ini, peneliti melihat apakah hukum positif sudah efektif dalam kehidupan masyarakat dan sejauh mana hukum tersebut diterapkan, serta melihat bagaimana pemahaman masyarakat terhadap ketentuan dan hukum yang ditetapkan, nantinya sikap masyarakat akan diteliti apakah masyarakat menerapkan ketentuan dan hukum yang berlaku. Peneliti nantinya akan melakukan wawancara langsung yang terstruktur kepada informan yang berasal dari Pelanggan dan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Simpang Tiga Kota Pekanbaru.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yang menggambarkan karakteristik dari suatu populasi atau fenomena yang sedang diteliti. Sehingga pada metode yang digunakan ini fokus utamanya ialah menjelaskan objek penelitiannya, sehingga menjawab fenomena yang terjadi, dikarenakan penelitian ini menggambarkan dan menjelaskan bagaimana keadaan yang terjadi di lapangan, dengan merujuk kepada peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Hak dan Kewajiban dari masing-masing pihak antara PLN sebagai Pelaku Usaha dan Pelanggan PLN sebagai Konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk kemudian dikaitkan dengan penerapannya di lapangan pada proses pelaksanaan

pemberitahuan surat keputusan sementara dalam rangka perlindungan data pelanggan oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Simpang Tiga Kota Pekanbaru.

3. Lokasi, Populasi, dan Sampel Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan sebagai tempat untuk melaksanakan penelitian adalah Kota Pekanbaru, karena banyaknya pelanggan PLN yang berlangganan listrik dengan *Pascabayar* dan ditambah dengan kondisi pandemi ini sehingga banyak pelanggan yang keberatan dalam membayar tagihan, maka dengan banyaknya penertiban terhadap pemakaian listrik akan memperbesar terjadinya kebocoran data pelanggan, dengan penjelasan inilah lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Simpang Tiga Kota Pekanbaru.

b. Populasi Penelitian

Populasi penelitian adalah suatu keseluruhan dari subjek penelitian, penelitian ini dilakukan dengan populasi yang terhingga dan subjek yang tidak terlalu banyak. Populasi dalam penelitian ini adalah 3.854 pelanggan yang menerima *Invoice* dan Surat Pemberitahuan Keputusan Sementara oleh bagian *Biller* PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Simpang Tiga Kota Pekanbaru.

c. Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah bagian dari jumlah karakteristik yang

dimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti akan mengambil 100 sampel dari pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Simpang Tiga Kota Pekanbaru dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Non-Probability sampling* dimana semua individu dalam suatu populasi harus memenuhi kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu untuk kemudian dapat dipilih sebagai anggota sampel.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Penelitian ini langsung mendapatkan data dari objek penelitian yaitu sumber pertama yang berhubungan langsung dengan permasalahan, nantinya akan ditelaah serta dianalisis. Namun sebelumnya dilakukan wawancara semi terstruktur oleh peneliti kepada informan yang berasal dari pihak PT. PLN (Persero) dan dokumen-dokumen lainnya yang berhubungan dengan objek penelitian. Selain itu dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara sebelumnya.

b. Data Sekunder

Data sekunder berasal dari data yang sebelumnya sudah ada, baik dari buku-buku, literatur dan sumber-sumber lain yang ada di lapangan yang mendorong penelitian ini menjadi lebih baik sehingga penelitian ini lebih efektif yang disertai dengan adanya data primer dan data sekunder. Data sekunder ini meliputi bahan-bahan hukum yaitu :

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang sifatnya mengikat karena berasal dari peraturan dan perundang-undangan dan instrumen yang terkait dengan objek penelitian. Bahan hukum primer ini meliputi :

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- d) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder ini berasal dari tulisan-tulisan atau kumpulan-kumpulan tulisan yang dibuat oleh orang-orang yang ahli di bidang hukum yang berhubungan dengan pembahasan penelitian, nantinya akan memberikan penjelasan terkait topik penelitian serta menjelaskan terkait bahan hukum primer yang berhubungan dengan objek penelitian.

3) Bahan Hukum Tersier

Merupakan bahan hukum yang nantinya akan menambah serta melengkapi penjelasan terkait bahan hukum primer dan sekunder, yang berasal dari majalah, kamus, ensiklopedia dan sejenisnya.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik semi terstruktur menggunakan *interview guide* yang lengkap

dan teratur. Data yang diperoleh melalui wawancara atau langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian sebagai data primer yang dilakukan memberikan pertanyaan oleh peneliti kepada informan yaitu Manajer, Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi, Koordinator TUL, serta *Billman* PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Simpang Tiga Kota Pekanbaru.

b. Kuesioner

Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban baik secara langsung maupun tidak kepada Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Simpang Tiga Kota Pekanbaru yang menerima *Invoice* dan Surat Pemberitahuan Pemutusan Sementara.

c. Pengamatan (*Observation*)

Pengamatan dilakukan oleh peneliti untuk menganalisis adanya keterkaitan antara data primer dan data sekunder agar dapat memperjelas keterkaitan antara permasalahan dengan data-data yang didapat, yang dilaksanakan dengan peneliti secara langsung mengikuti kegiatan penyampaian *Invoice* dan Surat Pemberitahuan Pemutusan Sementara oleh *Billman* kepada Pelanggan, sehingga dapat diketahui bagaimana pelaksanaan di lapangan dan bagaimana peraturan perundang-undangan yang ada mengaturnya.

d. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menganalisis dan mempelajari dokumen-dokumen sehingga didapat data dan informasi berkaitan dengan masalah yang diteliti. Yaitu berupa dokumen yang berkaitan dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan data pribadi untuk kemudian ditafsirkan oleh peneliti. Selain itu juga terdapat dokumen berupa gambar pada kegiatan pelaksanaan penyampaian informasi oleh PLN berupa *Invoice* dan Surat Pemberitahuan Pemutusan Sementara yang diberikan kepada Pelanggan yang menjadi bukti atau *evident* sebagai hasil penelitian.

6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Data yang nantinya didapatkan dari wawancara langsung, dokumen-dokumen yang berasal dari pihak-pihak objek penelitian serta dari bahan-bahan hukum dan tulisan-tulisan yang berhubungan dengan objek penelitian yang nantinya akan ditelaah dan akan di edit dan tabulasi, yaitu :

1) *Editing*

Editing atau dikenal juga dengan istilah pemeriksaan adalah suatu penelitian atau pengecekan kembali terhadap data-data yang telah dikumpulkan, sehingga dapat diketahui dan dinilai kesesuaian dan hubungan data antara satu dan lainnya sehingga dapat diproses lebih lanjut. Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam *editing* ini, yaitu kesesuaian jawaban, keterbacaan tulisan, pengisian

kuesioner, dan relevansi jawaban.

2) *Coding*

Coding atau pemberian kode adalah suatu pengklasifikasian jawaban yang telah diberikan oleh responden sesuai dengan adanya masing-masing. Pada tahap ini biasanya akan diberikan skor dan simbol pada jawaban yang telah diberikan oleh responden sehingga nantinya dapat mempermudah dalam melakukan pengolahan data.

3) *Tabulating*

Merupakan sebuah bentuk dari serangkaian kegiatan penelitian, yang mana akan memberikan gambaran jawaban dari responden dengan cara tertentu. Sebuah tabulasi juga akan dapat digunakan untuk menciptakan sebuah statistik deskriptif dengan berbagai macam variabel yang diteliti.

b. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara yuridis kualitatif, yaitu suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, dengan melihat kepada peraturan perundang-undangan yang ada dan pendapat para ahli untuk kemudian diberikan jawaban dalam bentuk kalimat-kalimat.¹⁸ Untuk kemudian di tarik kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan yang ada.

F. Sistematika Penulisan

Tulisan ini disusun dalam sistematika yang terdiri atas 4 (empat) bab, yang mana setiap bab dibagi menjadi beberapa sub bab, adapun gambaran

¹⁸ Soerjono Soekanto, 2001, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo, Jakarta, hlm. 12.

setiap bab sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pendahuluan, menguraikan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II: TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Tinjauan Pustaka, memuat beberapa kajian pustaka yang berkaitan dengan judul masalah yang diteliti yang akan memberikan landasan atau kerangka teori serta diuraikan mengenai kerangka pemikiran. Kajian pustaka ini meliputi beberapa tinjauan pustaka mengenai tinjauan umum, tentang Perlindungan Hukum, Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen, dan PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN).

BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan memuat hasil dari penelitian dan pembahasan yang berkaitan dengan perlindungan data pelanggan PT. PLN (Persero) yaitu proses pelaksanaan pemberian surat pemutusan sementara oleh PT. PLN (Persero) sebagai Pelaku Usaha dalam memberikan Pelayanan kepada pelanggan dalam hal metode penyampaian informasi sesuai atau tidaknya dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kemudian upaya seperti apa yang dilakukan PT. PLN (Persero) untuk menanggulangi risiko terjadinya kebocoran data pelanggan.

BAB IV: PENUTUP

Bagian penutup merupakan bagian akhir dari penulisan hukum ini. Pada bab ini akan disampaikan kesimpulan-kesimpulan yang diambil berdasarkan

hasil pembahasan dan saran-saran yang dapat disampaikan atas penelitian hokum ini.

