

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN TERHADAP PELANGGAN PLN UNIT LAYANAN
PELANGGAN (ULP) SIMPANG TIGA KOTA PEKANBARU DALAM
PENYAMPAIAN SURAT TAGIHAN DAN SURAT PEMBERITAHUAN
PEMUTUSAN SEMENTARA ARUS LISTRIK**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Rangka Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum

Oleh :

HAYEKAL HIDAYAT

1810112149

PROGRAM KEKHUSUSAN: PERDATA (PK I)



Pembimbing :

**Misnar Syam, S.H., M.H
Neneng Oktarina, S.H., M.H**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2022

ABSTRAK

PLN sebagai sebuah Badan Usaha yang memiliki dan melayani Pelanggan dalam menjalankan kegiatan usahanya, menerima amanah dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk melayani dan/atau memperlakukan Pelanggan dengan baik dan benar sebagai kewajiban dari Pelaku Usaha dan hak dari Pelanggan, namun pada praktiknya PLN dalam kegiatannya yaitu menyampaikan informasi dalam proses penyampaian surat yang berisikan informasi yaitu pada *Invoice* dan Surat Pemberitahuan Pemutusan Sementara Arus Listrik kepada pelanggan belum tepat dan benar. Seperti yang terjadi pada PLN Unit Layanan Pelanggan Simpang Tiga Kota Pekanbaru. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan mengambil rumusan masalah (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. Penelitian ini menggunakan pendekatan masalah dengan yuridis empiris, yang mana dalam hal ini peneliti akan mengkaji tentang aturan hukum yang ada dan membandingkan dengan kenyataan yang terjadi. Penelitian ini bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa ternyata dalam pelaksanaan tanggung jawab dalam pemberian informasi kepada pelanggan oleh PLN ULP Simpang Tiga Kota Pekanbaru pada kegiatan pengolahan dan penyampaian informasi kepada pelanggan berupa surat tagihan atau disebut juga dengan *Invoice* serta surat pemberitahuan pemutusan sementara belum tepat sepenuhnya karena tidak terlalu memperhatikan dari hak-hak keperdataan pelanggan yaitu melindungi data pelanggan yang sifatnya rahasia, dan kemudian ditambah dengan belum adanya kejelasan dari sisi regulasi dari peraturan perundang-undangan yang ada sekarang serta tidak adanya *Standart Operating Procedure* (SOP) yang secara spesifik oleh PLN yang menyatakan bahwa data tersebut harus dilindungi oleh PLN. Dalam pelaksanaan pemberian surat tagihan kepada pelanggan oleh petugas PLN tidak menggunakan amplop yang melindungi isinya berupa surat tagihan tersebut, karena pada surat tersebut terdapat data pelanggan baik itu berupa nama pelanggan, nomor ide pelanggan, alamat rumah, golongan daya, dan jumlah tagihan yang harus dibayarkan oleh pelanggan PLN, karena pada Pasal 4, 5, dan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat ditafsirkan bahwa antara PLN dan Pelanggan sama-sama memiliki hak dan kewajiban dimana Pelanggan wajib untuk membayarkan listrik yang telah digunakan dan PLN berkewajiban untuk memberikan, mengelola, dan melindungi informasi dari Pelanggan dengan sebaik-baiknya.

Kata Kunci: Perlindungan Data, Data Pribadi

