

Perlindungan Konsumen PT. PLN (Persero) Terhadap Pemadaman Aliran Listrik Di Kota Jambi

**Lili Widianty
B10017313**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk Perlindungan Konsumen PT. PLN (Persero) Terhadap Pemadaman Aliran Listrik Di Kota Jambi serta mengetahui dan menganalisis Upaya-upaya apa yang dilakukan konsumen dalam mewujudkan pelaksanaan perlindungan hukum. Penelitian ini menunjukkan bahwa tipe penelitian yuridis empiris. Hasil penelitian adalah: Bentuk Perlindungan Konsumen PT. PLN (Persero) Terhadap Pemadaman Aliran Listrik Di Kota Jambi. Terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pemadaman listrik PT. PLN (Persero) belum melaksanakan apa yang menjadi Hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 huruf h yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Upaya-upaya yang dilakukan konsumen dalam mewujudkan pelaksanaan perlindungan hukum. Pelanggan dapat langsung mendatangi loket layanan keluhan pelanggan yang ada di setiap kantor cabang PT. PLN (Persero); Pelanggan dapat menelpon *call center* 123; dan Pelanggan dapat memasukkan pengaduan melalui situs PT. PLN (Persero) (www.pln.co.id). Saran: Perlu adanya pemberitahuan dari pihak PT. PLN (Persero) jadwal pemadaman listrik serta perlunya peningkatan pelayanan yang maksimal kepada konsumen.

Kata kunci: Perlindungan, Konsumen, PLN.